



2023 Sürdürülebilirlik Raporu

Her Adımda Güven
Her Yarında Umut

İçindekiler

08	Giriş	37	Temeller	81	Hızlandırıcılar
11	Kurumsal Profil	38	Etik ve Sorumlu Yönetim	82	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
12	AgeSA Hakkında	42	Risk Yönetimi	85	Veri Analitiği
13	AgeSA'nın Sermaye Yapısı ve Ortakları	45	Veri Gizliliği ve Güvenliği	86	Ekler
14	AgeSA'nın Organizasyon Yapısı	46	İnsan Odaklı Organizasyon	87	Paydaş İletişimi
16	Sektörel Görünüm ve Trendler	47	Çalışan Demografisi	88	Üyelikler ve İş Birlikleri
18	2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler	48	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	89	AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası
20	2023 Yılında Öne Çıkan Ödüller	50	İnsan Hakları	91	Çevresel Performans Göstergeleri
21	AgeSA Değer Yaratma Modeli	51	Yetenek Yönetimi	92	Sosyal Performans Göstergeleri
22	Sürdürülebilirlik Yaklaşımı	58	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	96	Ekonomik Performans Göstergeleri
23	Sürdürülebilirlik Yönetimi	60	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	97	GRI İçerik İndeksi
26	Önceliklendirme Analizi	62	Toplumsal Yatırımlar	102	Raporlama Kılavuzu
27	Sürdürülebilirlik Stratejisi	65	Etki Odaklı Organizasyon	111	Sınırlı Güvence Raporu
28	Sürdürülebilirlik Hedefleri	66	Çevresel Performans		
32	İklim Riskleri ve Fırsatları	70	Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler		
		75	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti		



İyilik için harekete geçeriz!

İşimizde ve içimizde var olan iyiliği bizi harekete geçiren bir güç olarak görürüz. Ancak iyilik için harekete geçtiğimizde hayal ettiğimiz etkiyi yaratabiliriz.



Keşfetmek için heyecan duyarız!

Yeniliği, ilk olmayı,
denenmemiş yolları
keşfetmeyi severiz.
Heyecanımız ve merakımız
bizi dinamik kılar.



Gelişmek için sade düşünürüz!

Kendimizi ve işimizi
geliştirmek karmaşık
olmak zorunda değil.
Gelişmek için basit ve
sade çözümler üretiyoruz.



Fark yaratmak için cesur davranırız!

Yaptığımız her işte,
attığımız her adımda fark
yaratmayı hedefleriz.
Hata yapmaktan
korkmayız, elimizi taşın
altına koyarız.



Sınırları aşmak için birlikte çalışırız!

Büyük bir etki yaratmak için iş birliğinin önemine inanırız. Ailemizdeki her bireyin katacağı ayrı bir değer vardır. Yalnızca el ele verirse sınırları aşabiliriz.



Rapor Hakkında

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı uluslararası standartlarla uyumlu ve değer odaklı bir yaklaşımla kamuoyuyla paylaşıyoruz.

AgeSA olarak, bu yıl üçüncüsünü yayımladığımız sürdürülebilirlik raporumuzda, 1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023 dönemini kapsayan strateji, performans, hedef ve ilerlemelerimizi paydaşlarımızın görüşüne sunuyoruz. Rapor, çevresel, sosyal, etik ve ekonomik perspektiften değerlendirilmiş olup, sürdürülebilirlik çabalarımızın kapsamlı bir özeti niteliğindedir.

Bu rapor, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına uyumlu olarak hazırlanmıştır. Rapor hazırlanırken Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) kriterleri de göz önünde bulundurulmuştur. Sürdürülebilirlik önceliklerimizle birlikte Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları'na olan katkımıza yer verdiğimiz raporda raporlama çerçevelerine dair endeks ve açıklama tabloları Ekler bölümünde yer alıyor.

Bu yıl ilk kez, Değer Raporlama Vakfı (Value Reporting Foundation) tarafından yayımlanan Entegre Raporlama Çerçevesini dikkate alarak AgeSA Değer Yaratma Modeli'ni kurguladık. Altı sermaye ögesi çerçevesinde iş süreçlerimiz ve paydaşlarımız nezdinde yarattığımız değeri bu model aracılığıyla paylaşıyoruz.

Geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi 2023 yılında da seçili çevresel ve sosyal performans göstergelerine yönelik bağımsız güvence hizmeti aldık. Sınırlı Güvence Raporu'na raporun Ekler bölümünden, ulaşabilirsiniz. Bağımsız güvence alınan seçili göstergeler raporun Performans Göstergeleri bölümünde '✓' ile belirtilmiştir.



Rapor ve sürdürülebilirlik çalışmalarımıza dair soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@agesa.com.tr adresinden bizlerle paylaşabilirsiniz.

AgeSA olarak biz de topluma ve çevreye duyduğumuz sorumluluğun bilinciyle hareket ederek, müşterilerimize ve topluma değer yaratmaya ve sürdürülebilirlik alanında öncü olmaya devam edeceğiz.

Fırat KURUCA
Genel Müdür

CEO Mesajı

2023 yılında geçirdiğimiz zorlu dönem, sürdürülebilir bir büyüme için sigortacılık sektörünün önemini bir kez daha ortaya koydu. AgeSA olarak biz de topluma ve çevreye duyduğumuz sorumluluğun bilinciyle hareket ederek, müşterilerimize ve topluma değer yaratmaya ve sürdürülebilirlik alanında öncü olmaya devam edeceğiz.

Değerli Paydaşlarımız,

6 Şubat 2023'te, 11 ilimizi etkileyen Cumhuriyet tarihimizin en büyük deprem felaketini yaşadık. Binlerce vatandaşımızı kaybetmenin, on binlercesinin yaralanmasının ve evsiz kalmasının derin acısını yaşadık. Bir kez daha hayatlarını kaybedenlere rahmet, yakınlarına baş sağlığı diliyorum. Ülke olarak ilk günden itibaren bölgenin yaralarını sarmak için büyük bir özveriyle çalıştık. Felaket yaşandıktan hemen sonra, Sabancı Topluluğu'nun tüm şirketleri arama kurtarma çalışmalarına aktif olarak katıldı ve diğer kurtarma ekiplerine her türlü desteği sağladı. Sabancı Gönüllüleri, gıda temini ve dağıtımı, hasar tespiti gibi görevlerde yer aldı. Halen, bölgedeki vatandaşlarımızın ve yönetimlerin ihtiyaçlarını gözeterek çeşitli destek ve bağış çalışmaları gerçekleştiriyorlar.

Zorlu bir dönemden geçtiğimiz bu süreçte, sigorta sektörü üzerine düşen sorumluluğu yerine getirecek

felaketten etkilenen vatandaşlarımızın yanında oldu ve yaraların daha hızlı sarılmasında önemli bir rol üstlendi. Hem doğal afetlerin hem de ekonomik dalgalanmaların bir arada yaşandığı bu dönem, güçlü bir sigorta sektörünün ne kadar önemli olduğunu bir kez gözler önüne serdi. Artan sigorta bilinci ve sektörü geliştirmeye yönelik düzenlemeler sayesinde, sigortacılık endüstrisi sağlam bir büyüme trendi yakaladı. AgeSA olarak biz de bu büyüme içerisinde güçlü konumumuzu koruduk ve daha da ileriye taşındık. 2023 sonu itibarıyla katılımcı sayımız 834 bin kişiye, fon büyüklüğümüz ise 137 milyar TL'ye ulaştı. 2023 yılı boyunca bireysel emeklilik ve hayat sigortası kapsamında 4,2 milyona yakın müşterimize güvence sağladık. Hayat sigortacılığı prim üretiminde %84, bireysel emeklilik fonlarında ise %76 büyüdük. Müşterilerimizin geleceğini güvence altına almak ve daha iyi bir gelecekte onların yanında olmak için kesintisiz çalışıyoruz.

2023 yılı, AgeSA olarak sürdürülebilirlik ve inovasyon konularında önemli adımlar attığımız ve başarılarımızı pekiştirdiğimiz bir yıl oldu. Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerin çevresel, sosyal, kurumsal yönetim, insan ve çalışan hakları ile şeffaflık konularında uluslararası sürdürülebilirlik performanslarının değerlendirildiği BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olduk. Sigorta sektöründeki liderliğimizi sürdürürken, topluma ve çevreye olan sorumluluğumuzun bilinciyle hareket etmeye devam ettik. Bu yıl, değer yaratma modelimizi oluşturarak entegre raporlamaya hazırlık sürecimizi başlattık. Bu süreci, çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) kriterlerine uyum sağlama kararlılığımızı yansıtan bir yolculuk olarak görüyoruz. Bireylerin birikim ve koruma ihtiyaçlarına yönelik sunduğumuz ürün ve hizmetlerin yanı sıra sürdürülebilirlik konusunda da sektörümüzde öncü bir şirket olma vizyonumuzu sürdüreceğiz.

Bu yıl müşterilerimize sunduğumuz sürdürülebilir ürün ve hizmetler portföyünü genişleterek, 2023 yılında 5 yeni sürdürülebilir ürün ve hizmet geliştirerek toplam sürdürülebilir sigortacılık ürün ve hizmet sayısını 18'e çıkardık. Sürdürülebilirlik fonlarından elde ettiğimiz net getiri %59 olurken; sürdürülebilirlik fonu yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 1,2 milyar TL'ye ulaştı.

2050 yılında net sıfır emisyonlu bir şirket olma hedefimiz doğrultusunda çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Çevresel etkilerimizi azaltmak için kapsamlı adımlar attık. 2023 yılında, genel merkezimiz ve satış ofislerimizde tükettiğimiz elektriğin tamamını yenilenebilir kaynaklardan sağladığımızı I-REC sertifikası ile belgelendirdik. İklim risk ve fırsatlarımızı tanımlayarak şirketimiz üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde değerlendirerek İklimle İlgili Finansal Bildirimler Görev Gücü (TCFD) raporumuzu yayınladık. Kağıt tüketimimizi 2022 yılına oranla %34 azalttık ve tek kullanımlık plastik atık miktarımızı önemli ölçüde düşürdük.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki taahhütlerimizi de sürdürüyoruz. Çalışanlarımızın %66'sı kadınlardan, %34'ü ise erkeklerden oluşuyor. Tüm yönetici seviyelerindeki kadın oranı %51 olarak hedefimizin üzerinde bir orana ulaştı. Ayrıca, çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerine verdiğimiz önemle birlikte sürekli öğrenme ve gelişimi desteklemeyi sürdürüyoruz. Çalışan bağlılığı skorumuz ise %80 olarak kaydedildi.

Toplumsal yatırımlarımıza büyük önem veriyoruz. 2019 yılında başlattığımız "Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesi ile toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve yaşlılık özelindeki negatif algıyı pozitif çevirmek için çalışıyoruz. 2021 yılında kurduğumuz Her Yaşta Fonu kapsamında da bugüne

dek yaşlılık alanında çalışan toplam 7 sivil toplum kuruluşuna ve 12 projeye, 1,5 milyon TL hibe desteği sağladık. Sabancı Cumhuriyet Seferberliği kapsamında yürüttüğümüz "Geleceğe Umutla" projemizle birlikte, Nirengi Derneği'nin Hatay Serinyol'daki "Çocuk Etkinlik ve Psikososyal Destek Merkezi"ni destekledik ve yaklaşık 400 çocuğun hayatına dokunduk. Ayrıca Nisan 2023'te, Hatay Arsu Sabancı Ortaokulu'na 4 derslik ve 'Bilişim Teknolojileri ve Robotik Atölyeleri' ile donatılan yeni bir bina yaptırıldı. Hatay, Kırıkhan'da da okul inşaa çalışmamız devam ediyor.

Önümüzdeki süreçte de Türkiye'de sigorta bilincinin artmasına ve sektörün gelişimine öncülük ederken kadrolarımızı genişleterek istihdama da katkıda bulunmayı sürdüreceğiz. Değer yaratacak yeni iş odaklı projeleri hayata geçirmeye, sektörümüzde "İyi Sürdürülebilirlik" uygulamalarını artırmaya odaklanacağız. "İşimizin özündeki iyiliği sunmak" ve sigortaya duyulan güveni pekiştirmek için yatırımlarımızı ve faaliyetlerimizi sürdüreceğiz.

2024 yılına, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için yenilikçi ve çevreye duyarlı çözümler geliştirme taahhüdünü giriyoruz. Topluma ve çevreye duyduğumuz sorumluluğun bilinciyle hareket ederek, sürdürülebilirlik alanında öncü olmaya devam edeceğiz. Dijital dönüşüm projelerimize hız kazandıracak ve çalışanlarımızın sürekli gelişimini desteklemeyi sürdüreceğiz. Uzun soluklu bu yolculuğumuzda bizimle birlikte olan tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,

Fırat Kuruca
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Kurumsal Profil

Bugünü ve geleceği güvence altına alma hedefiyle, sayısı 4 milyonu aşan müşterilerimize bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası alanlarında yenilikçi çözümler sunuyoruz.

AgeSA olarak kuruluşumuzdan bu yana Cumhuriyetimizin ilke ve değerleri ışığında; mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için tüm gücümüzle çalışıyoruz.

AgeSA'lı
Olmak demek
iyiliği hayatın her alanında
YAŞAMAK DEMEK.



AgeSA Hakkında

Hayat sigortası ve bireysel emeklilik sektörünün lider kuruluşu olarak poliçe sahiplerine sigortacılığın özündeki iyiliği sunmak için çalışıyoruz.

Sabancı Holding ve 200 yıllık dünya sigorta devi Ageas iştiraki olan AgeSA Hayat ve Emeklilik olarak; müşterilerimize bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası alanlarında yenilikçi ürünler sunuyoruz. Güncel yatırım ve birikim çözümleriyle müşterilerimizin “keşke” yerine “iyi ki” diyebilmeleri için sektörümüze liderlik ediyoruz.

2007 yılında AvivaSA Emeklilik ve Hayat olarak kurulan, 5 Mayıs 2021 itibarıyla, Sabancı Holding ile iki yüz yıla yaklaşan geçmişe sahip Belçikalı sigorta şirketi Ageas’ın eşit oranlı ortaklık prensibi doğrultusunda yola devam etme kararı aldık ve 1 Temmuz 2021 tarihinde ismimizi “AgeSA Hayat ve Emeklilik” olarak değiştirdik.

Ageas’ın köklü geçmişi, Sabancı Holding’in gücü ve güveniyle hayata geçirdiğimiz her faaliyetimizde; mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefine ulaşmak için çalışıyoruz. İşimizin özündeki iyiliği sunmak amacıyla hayatına dokunduğumuz herkesin sigortaya dair algısını yeniden tanımlıyoruz. 1.842 çalışanımızla 4,2 milyon müşteriye hizmet sunarak birlikte büyümeyi sürdürüyoruz.

Müşteri deneyimi ve dijitalleşme odaklı stratejiler Türkiye’nin en büyük direkt satış kadrosunun yanı sıra Akbank ile iş birliği bulunan güçlü bankasürans ağıımız, acentelerimiz, tele satış kanalımız ve kurumsal projeler ekibinden oluşan benzersiz çoklu dağıtım kanalı yapılanmamızla hizmet veriyoruz.

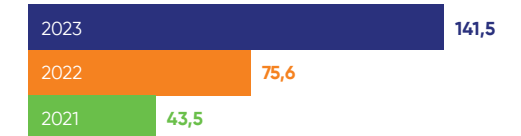
Müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallarda müşteri deneyimini mükemmelleştirme odağıyla hareket eden, bu alanda pek çok uluslararası ve ulusal ödüle layık görülmüş ve sektörde fark yaratan bir şirket konumundayız.

AgeSA olarak, bireylerin tasarruf ve birikim ihtiyaçlarına yönelik olarak bireysel ve grup emeklilik planları kapsamında geniş fon çeşitliliği ve fon danışmanlığı hizmetleri sunuyoruz. Hayat sigortası ürünlerimizle ise bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyoruz.

Sunduğumuz tüm hizmet ve deneyimlerde odağımızda müşterilerimiz ve dijitalleşme yer alıyor. Dijitalleşme, teknoloji ve inovasyonu sürdürülebilir bir kalkınma için önemli bir araç olarak görerek, yapay zekâ ve veri analitiği gibi konularla iş süreçlerimizi daha verimli hale getiriyoruz.

2023 sonu itibarıyla 1.842 çalışanımızla; Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM)’nin 31 Aralık 2023 verilerine göre, Otomatik Katılım hariç bireysel emeklilik pazarında 136,7 milyar TL fon büyüklüğü ile %19,4 pazar payına sahibiz. Yönettiğimiz varlık büyüklüğü bazında, bireysel emeklilik sektöründe özel sektör şirketleri arasında lider konumdayız. Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve HAYMER verilerine göre, 7,5 milyar TL toplam hayat ve kaza prim üretimiyle emeklilik ve/veya hayat şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %12,7 pazar payı elde ettik.

BES Fon Büyüklüğü (Milyar TL)



AgeSA'nın Sermaye Yapısı ve Ortakları

Güçlü finansal yapımızla tüm paydaşlarımızın bir parçası olmaktan gurur duyduğumuz bir şirket konumundayız.

Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olan Ageas ve Türkiye'nin önde gelen topluluğu Sabancı Holding ortaklığıyla faaliyetlerini sürdüren AgeSA, güçlü finansal yapısıyla tüm paydaşlarımızın bir parçası olmaktan gurur duyduğumuz bir şirket konumundadır.

Şirketimizin hisselerinin %20'lik bölümü "AGESA" koduyla Borsa İstanbul'da işlem görüyor.



%40

H.Ö. Sabancı Holding A.Ş.



%40

Ageas Insurance International NV

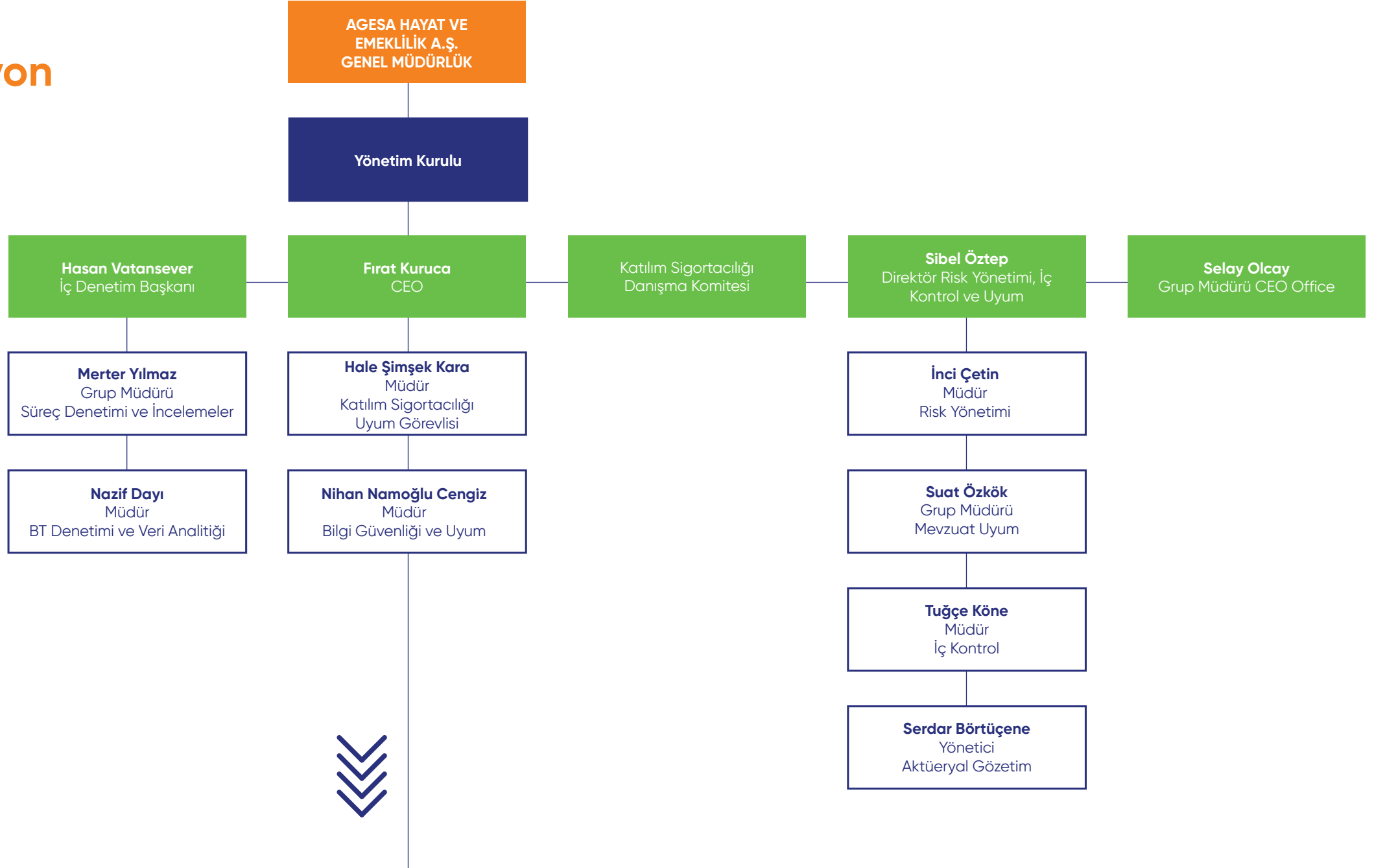
%20

Diğer

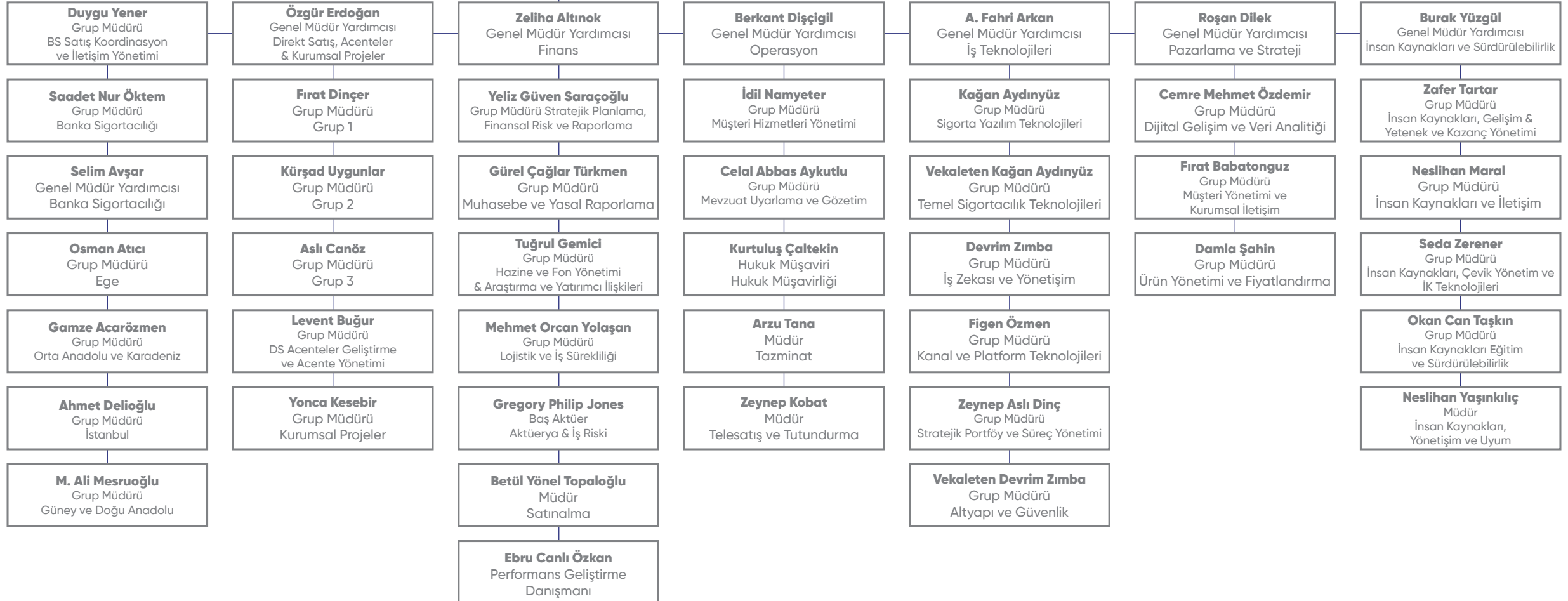
Şirketimizin Mevcut Ortaklık Yapısı

31 Aralık 2022 İtibarıyla	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Ageas Insurance International N.V.	72.000.006,72	%40
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	72.000.006,72	%40
Diğer	35.999.986,56	%20
Toplam	180.000.000,00	%100

AgeSA'nın Organizasyon Yapısı



AgeSA'nın Organizasyon Yapısı



Sektörel Görünüm ve Trendler

AgeSA olarak her yıl sektörel görünümü ve mevcut trendleri analiz ederek, iş süreçlerimizi bu gelişmeler ışığında sürekli olarak güncelliyoruz.

¹World Economic Forum, 2024 Global Risks Report (2024).

²IBM, Cost of a Data Breach Report 2023 (2024).

³EY, EY Insurance Barometer 2023 (2023).

Günümüzün hızla değişen dünyasında, teknolojik ilerlemeler ve iklim değişikliği gibi faktörler, sigorta sektörü için hem büyük fırsatlar hem de zorluklar yaratıyor. Bu bağlamda finansal güvenlik ve risk yönetimi açısından kritik bir alan olan sigorta sektöründe sürdürülebilir uygulamalarının ve gelişmeleri takip etmenin önemi her geçen gün daha fazla hissediliyor. AgeSA olarak her yıl sektörel görünümü ve mevcut trendleri analiz ederek, iş süreçlerimizi bu gelişmeler ışığında sürekli olarak güncelliyoruz.

Siber Saldırıları ve Veri İhlalleri

Siber saldırılar ve veri ihalleri gibi tehlikeler, dünya genelindeki şirketlerin en fazla endişe duyduğu iş riskleri içinde sıralanıyor¹. Kişisel veri ihalleri, insanların geçim kaynağını, ruh sağlığını ve güvenliğini etkileyebiliyor. Büyük miktarlarda hassas veriye sahip olmalarından dolayı sigorta şirketlerinin veri gizliliği ve güvenliği konusunda kapsamlı önlemler almaları oldukça kritik. Bu doğrultuda sigorta şirketleri için veri ihalleri finansal anlamda da önem taşıyor. IBM 2023 Veri İhlali Maliyeti Raporu'na² göre, 2023'te küresel veri

ihallerinin sebep olduğu maliyet 4,45 milyon dolara çıkarak üç yıl içinde %15'lik bir artış gösterdi. Aynı rapora göre güvenlik yapay zekası ve otomasyonu yoğun bir şekilde kullanan şirketler ise ortalama 1,76 milyon dolar finansal tasarruf sağladı. Dolayısıyla, siber saldırılara karşı yüksek yatırım gerektiren güvenlik önlemleri, sistem dönüşümlerinin maliyetine rağmen kritik bir öncelik olmaya devam ediyor.

Ekstrem Hava Olayları ve İklim Değişikliğinin Yarattığı Etkiler

İklim değişikliğinin uzun vadeli etkileri ve ekstrem hava olaylarının sıklığındaki artış, sigorta şirketlerinin yatırım süreçlerine yönelik önemli riskler barındırıyor. Özellikle iklim kaynaklı akut fiziksel riskler hem sahip olunan fiziksel varlıklar hem de yatırım yapılan tarım, gıda, kimya ve tekstil gibi sektörler özelinde ciddi finansal kayıplara yol açabilir.

Ayrıca ekstrem hava olaylarının sıklığındaki artış, iş sürekliliğini tehlikeye atarak özel sektör varlıklarının değer kaybına ve iflas riskinin artmasına sebep olabilir. Bu tür olaylar, sigorta sektöründe primlerin yükselmesine ve tazminat ödemelerinin artmasına sebep olarak müşterilerin sigorta ürünlerine olan talebinin azalmasına yol açabilir. Örneğin, beklenmedik mülk değer kayıpları ve işletmelerin sürekliliğinin bozulması, özellikle hayat ve ferdi kaza sigortası ürünlerinde artan primler ve ölüm oranları gibi sorunları beraberinde getirebilir.

Bu doğrultuda sigorta sektörü iklim değişikliğinin etkilerine bağlı olarak, müşterileri için risk önleme çalışmalarını teşvik eden yenilikçi sigorta ürünleri geliştirmeye başladı. Risk yönetimi kapsamında proaktif bir yaklaşım benimsenerek geliştiren bu tür ürün ve hizmetler sadece poliçe sahiplerini kayıplardan korumakla kalmıyor, aynı zamanda

sigorta poliçelerinin uzun vadeli arzını sürdürerek sigortanın genel maliyetini azaltabilecek fırsatları da içinde barındırıyor.

Müşteri Beklentilerindeki Değişimler

Pandemiyle birlikte müşterilerin yüz yüze işlem yapmak yerine dijital hizmetleri tercih ettiği bir döneme girildi. Sigorta sektörü, dijitalleşme konusunda henüz yeni gelişen bir sektör olmasına rağmen değişen tüketici alışkanlıklarının da etkisiyle hem daha hızlı işlem yapılabilen hem de daha fazla müşteriye ulaşılabilen dijital satış ve hizmet sistemlerini süreçlerine dahil etmeye başladı. Önümüzdeki dönemde de dijitalleşmeyle birlikte müşteri deneyiminin kişiselleştirilmesi konusu müşteri bağlılığını geliştiren bir unsur olarak daha çok gündeme gelecek. Kişisel verilerin toplanmasını ve analizini gerçekleştirecek teknolojileri benimsemek, şirketler için müşterilere daha uygun planları sunma olanağı sağlayacak. Tüm bu gelişmeler ışığında değişen tüketici beklentileri ve artan şeffaflık taleplerinin, sigorta şirketlerinin operasyonel süreçlerini ve hizmet alanlarını yeniden şekillendirmelerini zorunlu hale getireceği öngörüyoruz.

Ayrıca, müşterilerin sürdürülebilir ürün ve hizmet tercihlerine yönelik eğilimlerinin arttığı bir dönemdeyiz. Küresel çapta gerçekleştirilen bir ankete göre, potansiyel müşterilerin %36'sı, şirketlerin sürdürülebilirlik odaklı çalışmalarında bulunmasını 'son derece önemli' veya 'çok önemli' olarak değerlendirdi³. Ankete göre özellikle 18-24 yaş aralığındaki genç tüketiciler sürdürülebilirlik konularına büyük önem veriyor. Müşteriler nezdinde sürdürülebilirlik taahhütlerine yönelik artan hassasiyet, son zamanlarda sürdürülebilirlik konusunda daha dikkatli incelemelerin olduğu ve şeffaflığın öneminin arttığı sigorta sektörünün de faaliyetlerini sürdürülebilirlik bakışı açısı ile tekrar ele almasını zorunlu hale getirebilir.



Sektörel Görünüm ve Trendler

Sigorta sektörünün işin geleceğine yönelik dayanıklılığını artırabilmesi için teknoloji ve insan kaynağı yatırımlarını dengeli bir şekilde planlaması gerekiyor.

Yapay Zeka kullanımı ve Regülasyonlar

Bu yıl Avrupa Birliği (AB) Komisyonu tarafından onaylanan Yapay Zeka Yasası (Artificial Intelligence Act)⁴, yapay zeka kullanımında şeffaflık gibi konularda sıkı kurallar getiriyor. Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) de kişisel verilerin yapay zeka uygulamalarında kullanımına ilişkin kısıtlamalar içeriyor. Türkiye'nin de bu alandaki gelişmelere dikkat ederek, kendi konjonktürüne uygun regülasyonlar geliştirmesi mümkün olabilir. Aynı zamanda hızla gelişen teknolojilerin sigorta şirketlerine entegrasyonu ile yeni veri gizliliği yasalarının oluşması beklenebilir. Bu doğrultuda, şirketlerin entegre etmeyi düşündükleri yapay zeka ve diğer teknoloji sistemlerinin yukarıda bahsi geçen düzenleyici yasalara uygun bir çerçevede

hazırlanması ve verilerin korunmasına ilişkin gerekli denetlemelerin yapılması öneriliyor.

Bununla birlikte, her geçen yıl sigorta sektörü süreçlerine dahil edebilen yapay zeka uygulamalarında artış gözlemleniyor. Son zamanlarda şirketler Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) gibi sistemlerle yapay zeka sohbet robotları kullanılarak WhatsApp gibi platformlardan sigorta satışı yapabildikleri araçlar geliştiriyorlar. Bu kapsamda geliştirilen dijital asistan gibi uygulamalar hem müşteriyle taleplerini hızlıca karşılama hem de fiyatlandırma standartları kurma konusunda şirketler için zaman tasarrufu sağlıyor. Dolayısıyla yapay zeka uygulamalarına yönelik alanlara yaptırım yapan sigorta şirketlerinin önümüzdeki dönemde ciddi rekabet avantajı sağlayacağı da söylenebilir.

Ekonomik Yavaşlama ve Enflasyon Trendleri

Gayri safi yurtiçi hasıla (GSYİH) büyümesi tarihsel standartlara göre oldukça düşük kalmaya devam ediyor. Makroekonomik trendlere yönelik küresel bir rapora göre, önümüzdeki birkaç yıl boyunca ABD, Çin ve Avrupa gibi büyük ekonomilerde büyüme yavaş olacak⁵. Kurumsal gelirlerdeki durgunluk veya gerileme, 2023 yılında ivme kazanmış olmakla beraber gelecekte de bir kaygı faktörü olmayı sürdürecektir. EIOPA (Avrupa Sigorta ve Mesleki Emeklilik Otoritesi)'nin Enflasyonun Sigorta Sektörüne Etkisi Raporu⁶, müşterilerin hayat dışı sigorta satın almayı veya yenilemeyi tercih etmemelerinin ana nedeninin yaşam maliyetlerindeki artış olduğunu gösteriyor. Yüksek enflasyonun genellikle ücret artışlarını aşarak fiyat artışlarına yol açmasından dolayı gerçek kullanılabilir gelirin düştüğü vurgulanıyor. Bu durum önümüzdeki yıllar için tüketicilerin diğer hayati ihtiyaçlarının yanında hayat dışı sigortalara yönelik bütçe ayırmama

kararı vermelerine sebep olabilir. Dolayısıyla sigorta sektörü, poliçelerine endeksleme özelliğini dahil etmek, poliçe faydalarının yaşam maliyetleri ve enflasyonla aynı hızda artmasını sağlamak gibi çözümlerle müşterilerinin karşılaştığı makroekonomik riskleri yönetmeye yönelik adımlar atabilir.

İşin Geleceği

İş dünyasının hızla gelişen teknoloji ve değişen çalışma dinamikleri nedeniyle önemli dönüşümler geçireceği öngörülüyor. Dijitalleşme, otomasyon ve yapay zeka gibi faktörler, iş gücü piyasasında yeni yeteneklere olan talebi artırırken, mevcut becerilerin de hızla güncellenmesini zorunlu kılıyor. Gerçekleştirilen bir ankete göre⁷, küresel olarak şirketlerin %75'i geçen yıl yetenek sıkıntısı ve işe alım zorlukları yaşadıklarını bildirdi. Özellikle sigorta sektörü gibi geleneksel iş kollarında, bu değişimlere ayak uydurmak ve rekabetçi kalabilmek için stratejik insan kaynakları yönetimi büyük önem taşıyacak.

Aynı zamanda, en önemli sektörel gündemlerden biri olan siber saldırı tehditlerine yönelik yetenek probleminin de sigortacılık için büyük bir risk faktörü oluşturacağı öngörülüyor. Bu doğrultuda şirketlere mevcut çalışanlarının yetkinliklerini üretken yapay zeka becerileriyle artırma konusunda çaba göstermeleri öneriliyor. Dolayısıyla sigorta sektörünün işin geleceğine yönelik dayanıklılığını artırabilmesi için teknoloji ve insan kaynağı yatırımlarını dengeli bir şekilde planlaması gerekiyor.

⁴European Parliament, Artificial Intelligence Act, 2024.

⁵Aegon, Long Term Outlook 2024-2027

⁶EIOPA, Impact of Inflation on the Insurance Sector (2023).

⁷Manpower Group, 2024 Global Talent Shortage



2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

Bist Sürdürülebilirlik Endeksi'ne Dahil olduk

1.210.564 Ton CO₂e
Kapsam 1 emisyonları: 1.062 ton CO₂e
Kapsam 2 emisyonları: 198,9 ton CO₂e
Kapsam 3 emisyonları: 1.209.502 ton CO₂e
Toplam sera gazı emisyonu: 1.210.564 ton CO₂e

Değer Yaratma Modelimizi Oluşturduk

**5 Yeni SKA Bağlantılı
Ürün ve Hizmet ile**
Toplam sürdürülebilir sigortacılık ürün ve hizmet sayısını 18'e çıkardık

İklim Risk ve Fırsatlarını Tanımlayarak şirketimiz üzerindeki etkilerini değerlendirdik

I-REC Sertifikası ile
Genel merkez ve satış ofislerinde
tükettiğimiz elektriğin tamamını
yenilenebilir kaynaklardan temin ettik



2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

%34

Oranında kağıt tüketimimizi azalttık

%66

Kadın çalışan oranı

%80

Çalışan bağlılığı skoru

%31

SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirin toplam gelire oranı

%51

Tüm yönetici seviyelerdeki kadın çalışan oranı

68.373

Çalışan*saat eğitim

%84

Hayat sigortacılığı prim üretiminde büyüdük

%86

İçeriden doldurulan yönetici pozisyonları oranı (Genel Müdürlük)

37,11

Çalışan başına düşen eğitim saati

%76

Bireysel emeklilik fonlarında büyüdük

%80

İçeriden doldurulan yönetici pozisyonları oranı (Satış Ekipleri)

163,6 milyon TL

Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarına yapılan harcama tutarı

137 milyar TL

Fon büyüklüğü ile otomatik katılım hariç bireysel emeklilik pazarında sektör lideri olduk

%81

Yıl sonu itibarıyla çevik çalışma oranı (Genel Müdürlük)

197.000'den fazla

Kapsayıcılık programları ile ulaştığımız kişi sayısı

2023 Yılında Öne Çıkan Ödüller

Stevie Awards'ta Üç Önemli Ödülün Sahibi Olduk

AgeSA olarak, 2023 yılında 20'ncisi düzenlenen Stevie Awards International Business Awards'ta (IBA) üç ödül birden kazandık. ATOS Türkiye iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz müşteri hizmetleri projeleriyle "Müşteri Memnuniyetinde Başarı" ve "Yılın En İyi Müşteri Hizmetleri Departmanı" kategorisinde gümüş ödülle layık görülürken, büyük ölçekli sigorta şirketlerinin değerlendirildiği "Yılın Sigorta Şirketi" kategorisinde ise bronz ödülü kazandık.

Müşteri Memnuniyetinde Sektör Lideriyiz

Müşteri memnuniyeti platformu Şikayetvar'ın bu yıl 8'inci defa düzenlediği Achievement in Customer Excellence (A.C.E.) Awards'tan ödülle döndük. AgeSA olarak, Şikayetvar'ın 1,5 milyonu aşkın anket verisinin baz alındığı "Müşteri Deneyim Endeksi" araştırması sonucuna göre kazananları belirlediği ödülde, "Emeklilik ve Hayat Sigorta" kategorisinde sektörün en iyisine verilen Diamond Ödül'e layık görüldük.

AgeSA Bir Kez Daha Türkiye'nin En İyi İşvereni

İnsan kaynakları ve yönetim danışmanlığı alanında dünyanın önde gelen şirketlerinden Kincentric'in 50 yılı aşkın süreyle çalışanlarla yaptığı ve iş yeri mükemmelliğini ölçümlendiği araştırması Best Employers 2023'ün (En İyi İş Yerleri) sonuçları açıklandı. Kincentric Türkiye'nin veri tabanında bulunan 40 farklı sektör ve 350 şirket arasından gerekli kriterleri sağlayan yaklaşık 250 şirketin değerlendirmeye alındığı araştırma kapsamında üst üste üçüncü kez "Türkiye'nin En İyi İş Yeri" seçildik.

Gençlerin Tercihi AgeSA

Gençlerin kariyer platformu Youthall'un düzenlediği ve en iyi şirketlerin ve işveren markası çalışmalarının oylamayla değerlendirildiği Youth Awards'tan ödülle döndük. 2023 yılında 231 farklı üniversiteden ve 243 farklı bölümden toplam 115.738 oyun kullanıldığı ödülde "Gençler Tarafından En Çok Çalışılmak İstenen Sigortacılık Şirketi" kategorisinde üçüncülük ödülünün sahibi olduk. Yine 2023 yılında 62.541 üniversite öğrencisi ve 28.623 genç profesyonelin oylarıyla belirlenen "Türkiye'nin En Gözde 100 Şirketi" listesinde bir önceki yıla göre 40 sıra birden yükselerek 58'inci sırada yer alırken, sigorta sektörü özelinde ise birinci sıraya yerleştik.

Türkiye İletişim Merkezi Ödüllerinde Dört Kategoride Birincilik Aldık

AgeSA, çağrı merkezi sektörünün en prestijli ödüllere Türkiye İletişim Merkezi Ödüllerinde; hayata geçirdiği müşteri hizmetleri projeleriyle "En İyi Teknoloji Kullanımı", "En İyi Müşteri Deneyimi", "En İyi Dijital Çözüm" ve "En İyi Dış Kaynak Ortaklığı" kategorilerinde birincilik ödülüne layık görüldü.

İnovatif Bakış Açımız ve Uygulamalarımızla Fark Yaratıyoruz

Sigortacılığın gelişmesini hedef alan ürün ve hizmetleri desteklemek, inovatif projeleri öne çıkararak bunların gelişimindeki iş modellerinin, deneyimlerin paylaşılmasını sağlamak amacıyla düzenlenen Smart Insurance (Smart-i) Awards'ta üç prestijli ödül kazandık. "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kategorisinde "Engelsiz Dijital Deneyim"; "Yenilikçi Müşteri Etkileşimi ve Deneyimi" kategorisinde ise "Bi'lyiLig Yap!" projeleriyle iki altın ödülün sahibi olduk. Finans sektöründe yenilikçi projelerin ve pazarlama başarılarının ödüllendirildiği Sardis Ödüllerinde ise "Bankalar ve Sigorta Şirketleri" kategorisinde "Bi'lyiLig Yap!" projesiyle gümüş ödülle layık görüldük.



AgeSA Değer Yaratma Modeli

AgeSA olarak, faaliyet gösterdiğimiz sektörde sürdürülebilir değer yaratmak amacıyla bu yıl ilk kez değer yaratma modelimizi kurguladık. İş modelimiz, stratejik tercihlerimiz, değerlerimiz, sektörel trendler temelinde oluşturduğumuz bu model ile, altı sermaye ögesine yönelik şirket faaliyetlerimizin paydaşlarımız nezdinde yarattığımız değeri kapsamlı bir şekilde ortaya koyuyoruz. Aynı zamanda, değer modelimiz çerçevesinde yarattığımız değerın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile bağlantısına da yer veriyoruz.

FİNANSAL SERMAYE

- Güçlü sermaye yönetimi
- Yeni iş üretimi
- 3.041 milyon TL özkaynak
- 10.989 milyon TL portföy değeri (MCAP)
- 2.529 milyon TL esas faaliyet giderleri
- 1,2 milyar sürdürülebilirlik fonu

ÜRETİLMİŞ SERMAYE

- Acenteler
- Bankasürans kanalı
- Direkt satış ofisleri
- Dijital alt yapı

İNSAN SERMAYESİ

- 1842 çalışan sayısı
- Çalışan gelişimi için ayrılan giderler: 19.700.287 TL
- Adil, eşitlikçi ve kapsayıcı çalışma ortamı
- Çalışan destek programları

DOĞAL SERMAYE

- 13.232.212 TL çevre yatırımları
- 4801 MWh enerji kullanımı
- Elektrik enerjisinin %100 yenilenebilir kaynaklardan tedarik edilmesi
- LEED Gold Yeşil Ofis sertifikası
- Verimlilik odaklı dijitalleşme çözümleri
- 2.649 m³ su kullanımı

SOSYAL SERMAYE

- Bütünsel müşteri yönetimi modeli
- 4.218.752 müşteri sayısı
- SKA bağlantılı ürün ve hizmet sayısı: 18
- AgeSA İy ki Dünyası
- Gönüllülük faaliyetleri
- Toplumsal yatırım projeleri
- Girişimlerin desteklenmesi

FİKRİ SERMAYE

- 482 bin TL dijital dönüşüm gideri
- İleri veri analitiği
- Açık inovasyon faaliyetleri
- Dijital olgunluk endeksi

Girdiler

Ana Faaliyet Alanlarımız

Hayat Sigortası

Bireysel Emeklilik ve Tasarruflar

Varlık Yönetimi

Genel Sigortacılık

Hizmet Ağımız

Değerlerimiz

Bankasürans ağı

İyilik için harekete geçeriz!

Acenteler

Keşfetmek için heyecan duyarız!

Tele satış kanalı

Gelmek için sade düşünürüz!

Direkt satış kanalı

Fark yaratmak için cesur davranırız!

Kurumsal projeler ekibi

Sınırları aşmak için birlikte çalışırız!

Çıktılar

- 1.473 TL finansal gelir
- 771 milyon TL FAVÖK
- 1.425 milyon TL net kar
- Solvency II yeni iş üretim değeri: 1.770 milyon TL
- Value of inforce
- Sermaye yeterliliği rasyosu: %209
- 26.145 milyon TL BES katkı payı ve 7.484 milyon TL hayat prim üretimi

- 129.423.171 TL devam eden yatırımlar
- Sürdürülebilirlik fonundan elde edilen net getiri %59 / Sürdürülebilirlik fonu yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 1,2 milyar TL

- 273 acente sayısı
- 18 direkt ofis satış sayısı
- 6.422.724.712 TL dijital kanallardan elde edilen satış geliri

- 68.373 eğitim saati
- % 66 kadın çalışan oranı
- %51 kadın yönetici oranı
- %64 atanan kadın yönetici oranı
- Çalışan bağlılığı oranı: %80
- Toplam İSG eğitim saati: 10.160
- İSG eğitimleri tamamlanma oranı: %96

- 1.210.564 ton CO₂e kapsam 1, 2 ve 3 emisyonları
- GM ve ofislerde kullanılan elektriğin tamamının yenilenebilir enerji ile karşılanması (I-REC)
- %96 oranında hibrit araç kullanımı
- 26.850.958 sayfa kağıt tasarrufu / 134 ton kağıt tasarrufu
- Kişi başı su tüketiminde %77, kişi başı enerji tüketiminde %40 tasarruf
- Ofis içi tek kullanımlık plastiklerin kaldırılması

- Müşteri memnuniyeti skoru (rNPS): %105,6
- Aylık ortalama 6,8K memnuniyetsizlik çağrılarının takibi ve azaltılması
- Aylık ortalama 450 adet şikayet çözümü, raporlanması, analiz edilmesi ve azaltılması
- SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden gelen gelir: 12.801.215.630 TL / SKA-bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirin toplam gelire oranı: % 31

- Toplumsal yatırım programlarına yapılan 4,8M TL yatırım
- 4 STK ile hayata geçirilen 4 proje
- 293 gönüllü çalışan sayısı ile gerçekleştirilen 56 saat gönüllülük faaliyeti
- Gönüllü çalışanlar ile gerçekleştirilen 13 sosyal etki etkinliği
- 150.000 TL'lik kısmı sürdürülebilir inovasyon olmak üzere girişimlere sağlanan 300.000 TL hibe desteği
- Kapsayıcılık programları ile ulaşılan kişi sayısı: 197.504

- Dijital çözümler
- Yapay zeka destekli uygulamalar (sanal asistan)
- Speech to text teknolojisi ile yıllık yaklaşık 2,5 milyon adet çağrı analizi
- Sektördeki dijital olgunluk konumu
- Satış kanalları aracılığı ile başlatılan BES satış sürecinin AgeSA mobil üzerinden tamamlanmasının sağlanması

Yaratılan Değer

- Sürdürülebilir finansal performans
- Yatırımcı tabanının çeşitlendirilmesi
- Hedeflerle uyumlu pazar payı
- Sektörel liderlik

- Uçtan uca dijitalleşmiş satış süreci
- Müşterilerin sigorta çözümleri ile buluşturulması

- Kariyer gelişiminin sağlanması
- Çalışan esenliğinin desteklenmesi
- Çalışan bağlılığı ve motivasyonu

- 2050 net sıfır hedefine katkı sağlanması
- Enerji kullanımından kaynaklanan çevresel etkinin azaltılması
- Sorumlu kaynak kullanımı

- Yerel sosyoekonomik kalkınmaya katkı
- Girişimcilik ekosisteminin desteklenmesi
- Müşteri memnuniyeti
- Sunulan işsizlik ve kritik hastalıklar teminatı ile güçlü müşteri değer önermesi

- İş süreçlerinde ve hizmetlerde operasyonel verimlilik sağlanması
- Müşterilere 7/24 kesintisiz hizmet sağlanması
- Şirkete yeni yetkinliklerin kazandırılması
- İnovasyon kapasitesinin güçlendirilmesi

İlgili Paydaş Grubu

- Hissedar ve Yatırımcılar

- Müşteriler
- İş Ortakları

- Çalışanlar

- Toplum

- Müşteriler
- Toplum
- Çalışanlar

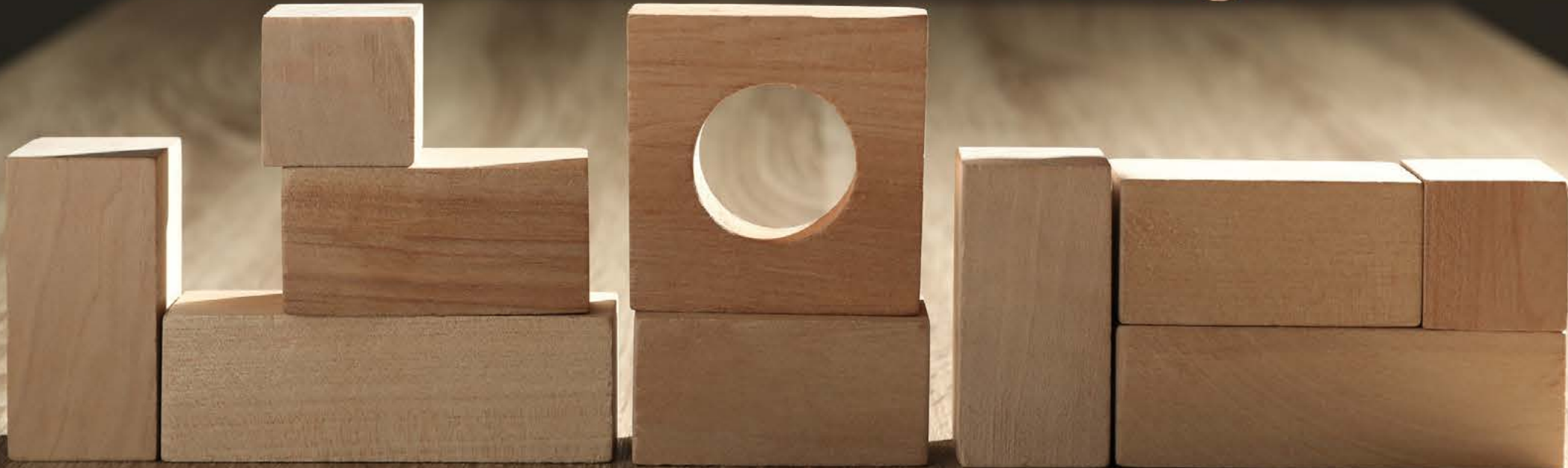
- Müşteriler
- Çalışanlar

SKA Bağlantısı



Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

Sürdürülebilirliği stratejimizin merkezine alarak düşük karbonlu ve paydaş odaklı büyümeyi hedefliyoruz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

AgeSA Sürdürülebilirlik Komitesi, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim stratejilerimizi belirleyerek, sürdürülebilirlik performansımızı izleme ve iyileştirme süreçlerini yönetiyor.

AgeSA olarak, attığımız her adımda ve aldığımız her kararda etkili, sürdürülebilirlik odaklı bir şirket olma vizyonumuzu önceliklendiriyoruz. Tüm şirketlerin, doğaya ve insanlığa saygı yolculuklarında, yarattıkları etkinin sorumluluğunu alarak, kurumsal stratejilerini sürdürülebilirlik perspektifinden değerlendirmeleri gerektiğine inanıyoruz. Bu nedenle, şirket stratejilerimizi sürdürülebilirlik politikamızla paralel olarak hazırlıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizle düşük karbon ve paydaş odaklı ekonomik büyüme modelimizi destekliyor, değer zincirimiz boyunca çevresel performansımızı iyileştirerek Net Sıfır yaklaşımını benimsiyoruz.

2022 yılında İcra Kurulu tarafından temsil edilmek üzere yeniden yapılandırılan Sürdürülebilirlik Komitesi, AgeSA'nın çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik stratejisini, politikalarını ve hedeflerini belirlemekten sorumlu bir yapı olarak 2021 yılında kuruldu. Komitenin sorumluluk arası AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası'nda yer alan temel ilkeler ışığında sürdürülebilirlik performansına yönelik takip, iyileştirme, planlama ve raporlama faaliyetleri bulunmaktadır. Buna ek olarak sürdürülebilirlikle ilgili riskleri ve fırsatları belirlemek de komitenin görevleri arasındadır. Komitenin tüm rol ve sorumluluklarına AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası'nda detaylı olarak yer verilmiştir.

Komite Yapısı

Komite, İcra Kurulu üyelerinden oluşmaktadır. İcra Kurulu, sürdürülebilirlik konularını yılda en az dört kez ele almaktadır. Sürdürülebilirlik çalışmaları İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı ve sürdürülebilirlik çalışma gruplarının liderleri tarafından İcra Kurulu'na sunulmaktadır. Gerektiğinde, çevresel, sosyal ve yönetim konularında karar alma rollerine sahip bireyler veya çeşitli departmanlardan uzmanlar komiteye katkı sağlamaktadır.

Birim	Sorumluluk Kapsamı	Toplantı Sıklığı	Üyeler
Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none">o Sürdürülebilirlik vizyonu ve stratejisi oluşturmao Stratejik kararlara rehberlik etme	Yılda 4 kez	Yönetim Kurulu üyeleri
Sürdürülebilirlik Komitesi	<ul style="list-style-type: none">o Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik stratejilerini, politikalarını ve hedeflerini belirlemeo Bu süreçlere yönelik planlama yapma, yürütülen uygulamaları izleme, gözden geçirme, iyileştirme ve geliştirmeo Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları tanımlama	Yılda en az 4 kez	İcra Kurulu üyeleri
İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı- Sürdürülebilirlik Ekibi	<ul style="list-style-type: none">o Günlük iş döngüsünde sürdürülebilirlik ve ÇSY bağlamındaki çalışmaları yürütmeo İlgili raporlamalar kapsamında diğer birimlerle koordinasyonu sağlama	Günlük iş döngüsü	Genel Müdür Yardımcısı ve ekip üyeleri



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik Komitesi, stratejik hedeflerin belirlenmesi, performans takibi, risk yönetimi ve sürdürülebilirlik raporlaması süreçlerini koordine ediyor.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin Başlıca Görev ve Sorumlulukları

Sürdürülebilirliğe Stratejik Yaklaşım:

Sürdürülebilirlikte odaklanılması gereken konuları belirler. Sürdürülebilirlik stratejisini, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini ve politikalarını oluşturur, uygular ve izler.

Performans Takibi ve Çalışma Grupları:

İş birimlerinin sürdürülebilirlik hedefleri için performans kriterlerini belirler ve izler. Gerekliğinde sürdürülebilirlik çalışmaları için çalışma grupları kurar ve üyelerini belirler.

Risk ve Fırsat Yönetimi:

Sürdürülebilirlik risklerini ve fırsatlarını tanımlar, değerlendirir ve yönetir.

Sürdürülebilirlik İletişimi ve Eğitimler:

Sürdürülebilirlik iletişim planlarını onaylar, tavsiyelerde bulunur ve süreçleri denetler. Çalışanların ve paydaşların sürdürülebilirlik konusunda bilinçlenmesini sağlar, eğitimler düzenler ve paydaş katılımını koordine eder.

Raporlama ve Uyum Çalışmaları:

Sürdürülebilirlik raporu çalışmalarına katılır ve raporları onaylar. Ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik gelişmelerini, düzenlemeleri ve trendleri izler. SPK Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ne yönelik çalışmaları yürütür, sermaye piyasası mevzuatına uygun raporları hazırlar ve kamuya duyurulmak üzere Yönetim Kurulu'na sunar.



2023 yılında çalışanlarımızın gönüllü katılımıyla Sürdürülebilirlik Komitesine bağlı dört çalışma grubu oluşturduk.

- Çevre ve İklim Değişikliği
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet
- Sürdürülebilir Finans

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubunun 2023 Yılı Çalışmaları

Katılımcı	13
Workshop	1
Restrospektif	9
Yeni Fikir Sayısı	6
Hayata Geçirilen Fikir Sayısı	4

- Sürdürülebilir tarımı ve yerel ekonomiyi desteklemek için Doğa Benim Macera ve Doğa Sporları Kulübü iş birliğiyle çilek hasadına katıldık.
- Çevre temizliğine ve atıkların geri dönüştürülmesine katkı sağlamak için Sarıyer Kısırkaya Plajı'ndan 504 kg ve Büyükkada'dan 2,5 torba çöp ve 1,5 çuval atık topladık.
- Devri Daim-Sürdürülebilir Ekonomi Enstitüsü iş birliğiyle kumaş atıklarından bilezik yaparak deprem bölgesindeki çocuklara hediye ettik ve atık ileri dönüşümüne katkı sağladık.
- Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Çevre ve İklim Değişikliği Çalıştayı ve İklim Değişikliği ve İşimize Etkileri etkinliğini hayata geçirdik.

Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubunun 2023 Yılı Çalışmaları

Katılımcı	16
Workshop	1
Restrospektif	9
Yeni Fikir Sayısı	5
Hayata Geçirilen Fikir Sayısı	5

- Herkes için adil, eşitlikçi ve kapsayıcı bir dünya vizyonuna katkıda bulunmak amacıyla Ayrımcılık Karşısı Sözlüğü hazırlamaya başladık.
- Engellilerin toplumsal yaşama tam ve diğer bireylerle eşit katılım sağlanmalarına yönelik çalışmalarımız doğrultusunda 3 Aralık Dünya Engelliler Günü kapsamında engellilerin sorunlarına dikkat çekmek için Diyalog Müzesi'nin Karanlıkta ve Sessizlikte Diyalog etkinliklerine katıldık.
- Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle görme engelliler için hazırlanmış online kütüphaneye katkıda bulunmak amacıyla kitaplara ses verdik.
- 25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü için kadına yönelik şiddete karşı farkındalık yaratmak ve şiddete uğranıldığına yapılması gerekenlerle ilgili bilgilendirme yapmak amacıyla duyuru yayınladık.

- Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalıştayı, Güçlü Kadın Liderler Panelleri, 11 Ekim Dünya Kız Çocukları Günü'nde çocuklarda ayrımcı kültürün gelişmesinin engellenmesi amacıyla Elif Doğan ile Soruları Tersinden Sormak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Farkındalık Webinarı ve yöneticilerimizin katılımıyla Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık etkinliği hayata geçirdik.

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Çalışma Grubunun 2023 Yılı Çalışmalar

Katılımcı	13
Workshop	1
Restrospektif	9
Yeni Fikir Sayısı	7
Hayata Geçirilen Fikir Sayısı	5

- Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Çalıştayı ve Müşterilerimize Sürdürülebilir Çözümler Sunmak etkinliğini hayata geçirdik.
- Ürünlerimizin sürdürülebilirlik özelliklerini gözden geçirdik. SKA bağlantılı ürün ve hizmet sayımızı 18'e, bu ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirlerimizi ise toplam gelirlerimizin %31'ine çıkardık. Böylelikle 2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin sürdürülebilir özellikteki ürün ve hizmetlerden elde edilmesi hedefimize ulaşmış olduk.

Sürdürülebilir Finans Çalışma Grubunun 2023 Yılı Çalışmalar

Katılımcı	14
Workshop	1
Restrospektif	9
Yeni Fikir Sayısı	6
Hayata Geçirilen Fikir Sayısı	2

- Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Sürdürülebilir Finans Çalıştayı hayata geçirdik.
- 2050 Net Sıfır Emisyon hedefimize yönelik çalışmalar yaptık.
- Fonpro'da önerilen fon dağılımlarına Sürdürülebilirlik Fonunun eklenmesini sağladık.
- Finansal okuryazarlığın artırılması konusunda öneriler geliştirdik. Bu önerileri önümüzdeki dönemlerde hayata geçirmeyi hedefliyoruz.
- Çalışma gruplarımızın çıktılarında sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz konusunda tüm çalışanlarımızı bilgilendirdiğimiz Sürdürülebilirlik Bülteni'nde yer verdik.

Önceliklendirme Analizi

Küresel ve sektörel trendleri dikkate alarak kilit paydaşlarımızın katılımıyla sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlediğimiz kapsamlı bir önceliklendirme analizi gerçekleştirdik.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışması ile AgeSA'da yürüttüğümüz operasyonları etkileme potansiyeli olan küresel gündem ve trendleri belirledik. Stratejimizi kurgularken bu küresel gündem ve trendler ve şirket içi önceliklerden faydalanarak kapsamlı bir süreç takip ettik. Odaklanmamız gereken öncelikli sürdürülebilirlik konularını tespit etmek üzere kapsayıcı paydaş katılım süreci yürüttük.

Paydaş Analizi

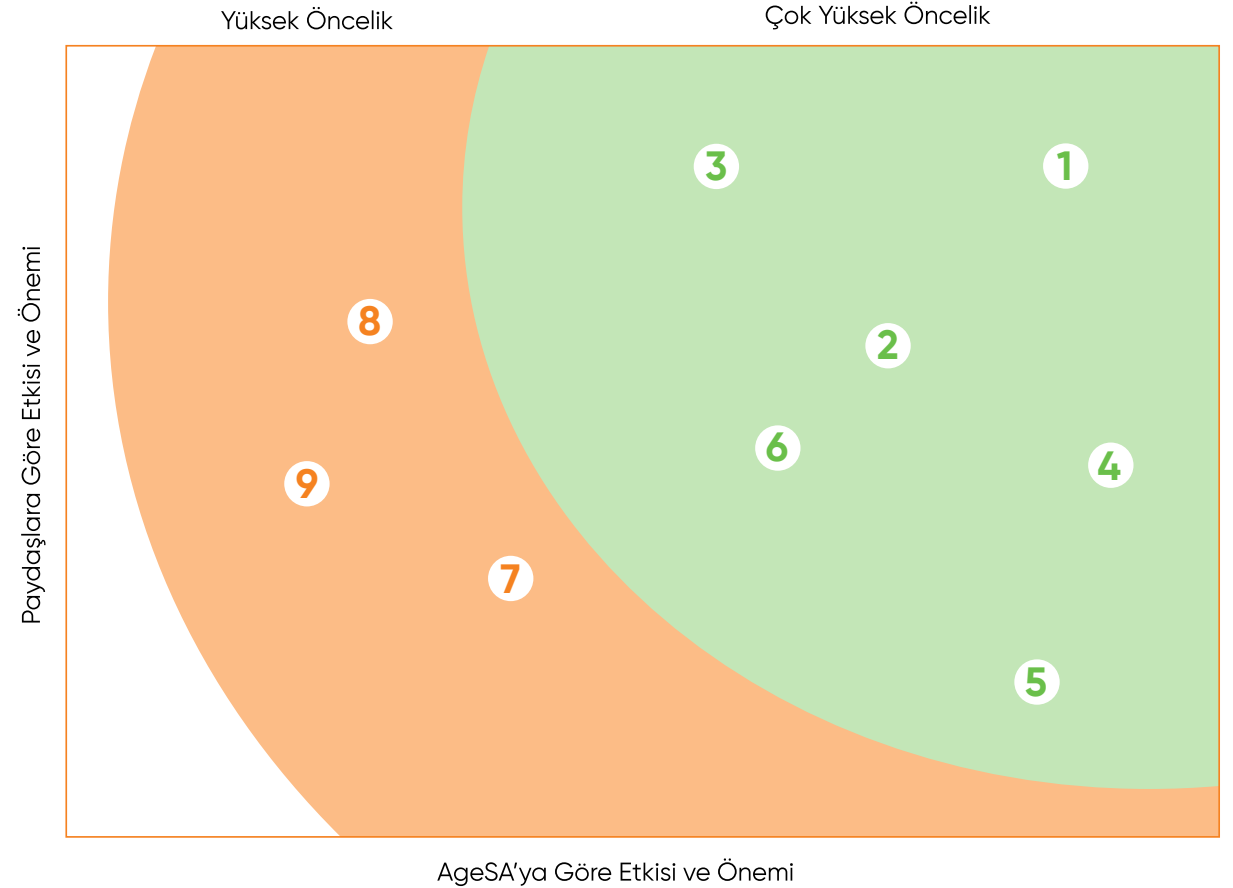
Paydaş analizi aşamasında ilk olarak sürdürülebilirlik alanında öncelikli konularımızı birlikte belirleyeceğimiz kilit paydaşlarımızı belirlemek üzere yönetici ekibimizden her bir paydaş grubunun AgeSA'ya ilgisini ve hedeflerimize ulaşmamızdaki etkisini değerlendirmelerini istedik. Bu değerlendirmenin sonucunda iç ve dış kilit paydaş gruplarını çalışanlar, hissedarlar, müşteriler, iş ortakları ve yatırımcılar olarak belirledik. Toplamda beş paydaş grubunun görüşlerini önceliklendirme analizine dahil ettik.

İç Paydaşlar: Çalışanlar

Dış Paydaşlar: İş Ortakları, Yatırımcılar, Müşteriler, Hissedarlar

Önceliklendirme sürecine kilit paydaşlarımızın görüşlerini verimli ve etkili bir şekilde iletmelerini sağlayacak uygulanabilir bir konu listesi belirleyerek devam ettik. Küresel ve sektörel trendleri dikkate olarak yaptığımız kapsamlı bir araştırma sonrasında oluşan uzun konu listesini 533 kilit paydaşa ileterek önem derecesine göre değerlendirmelerini istedik. Üst Yönetim ile gerçekleştirdiğimiz iki aşamalı strateji çalıştayında onların da değerlendirmelerini ve dış trend analizlerini de dahil ederek çok yüksek ve yüksek öncelikli konularımızı içeren AgeSA Önceliklendirme Matrisi'ni ortaya koyduk. Önümüzdeki süreçte önceliklendirme analizini Çifte Önemlilik Yaklaşımı (Double Materiality) ile ele alarak ÇSY konuları üzerindeki finansal ve finansal olmayan etkilerimizi tekrar değerlendirmeyi planlıyoruz.

AgeSA Önceliklendirme Matrisi



1. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık
2. Sürdürülebilir ürün ve hizmetler
3. İnsan hakları
4. Müşteri deneyimi ve memnuniyeti
5. Çevresel performans

6. Çalışan hakları ve memnuniyeti
7. Çalışan sağlığı ve güvenliği
8. Yetenek yönetimi
9. Toplumsal yatırım

Sürdürülebilirlik Stratejisi

X+5 Stratejisi

Şirket stratejimizin temel bileşenleri arasında kârlı ve sürdürülebilir büyüme, yeni iş alanları ve yeni pazarlar bulunuyor. Sürdürülebilirlik başlığının da dahil olduğu karlı ve sürdürülebilir büyüme bileşeni altında liderlik, müşteri ve şirket içi faaliyetlere yönelik planlarımız yer alıyor.

- Hayat ve BES branşında liderliği korumak ve sürdürülebilir büyüme
- Segmentleştirilmiş hizmet modeli ve dijital kanallar ile pazardaki en iyimüşteri deneyimini yaşatmak
- Baştan uca IT dönüşümün tamamlanması
- Bankasürans iş modeli ve dijital dönüşümü ile hizalanma
- Kanal çeşitliliğinin güçlendirilmesi
- Kültürel dönüşüme devam edilmesi
- 3 yıllık bir yol haritasıyla sürdürülebilirliğe katkıda bulunma

Şirket içi üç yıllık bir yol haritası ile sürdürülebilirlik stratejisi, sürdürülebilirlik yönetimi, paydaş katılımı, performans, raporlama & iletişim ve iş stratejisi ile uyum başlıklarında sürdürülebilirlik olgunluk düzeyimizi "En İyi Uygulama" düzeyine taşımayı hedefliyoruz.

AgeSA olarak tüm faaliyetlerimize çevresel ve sosyal etki odaklı bir yaklaşımla sürdürülebilirliği entegre ediyor, sürdürülebilirliği ana iş stratejimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında çalışmalarına başladığımız Sürdürülebilirlik Stratejimizi 2022 yılında tamamladık. Önceliklendirme analizi neticesinde belirlenen öncelikli sürdürülebilirlik konuları ile sürdürülebilirlik stratejimizin temel taşlarını oluşturduk ve böylelikle sürdürülebilirlik stratejik çerçevemizi ise iki değer alanı üzerine inşa ettik:

Değer Alanları:

- Etki Odaklı Organizasyon
- İnsan Odaklı Organizasyon

Hızlandırıcılar:

Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran ve hızlandıran araçlarımızı dijital dönüşüm ve inovasyon ile veri analitiği olarak belirledik.

Temeller:

Bununla birlikte performansımızda yer alan ve işimizi yaparken esas aldığımız temel bileşenleri ise etik ve sorumlu yönetim, risk yönetimi ve veri gizliliği ve güvenliği olarak ortaya koyduk.

Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki performansımızı takip edebileceğimiz sürdürülebilirlik hedeflerimizi sürdürülebilirlik strateji kapsamında ortaya koyduk. Bütüncül bir yaklaşım gözeterek oluşturduğumuz stratejinin yalnızca faaliyetlerimize rehberlik etmekle kalmayıp, aynı zamanda değer yaratma kapasitemizi artırarak bizi ileriye taşıdığına inanıyoruz.

Etki Odaklı Organizasyon



Hem geliştirdiğimiz ürünlerde hem de hizmet ve operasyonlarımızda olumlu etkiye odaklanıyoruz. Sigortacılık sektöründe primler aracılığıyla yapılan yatırımların sürdürülebilirlik lensiyle değerlendirilmesi kritik öneme sahip. AgeSA olarak düşük karbonlu ve paydaş odaklı ekonomik büyümeyi desteklemek için olumlu etki yaratmaya aracı olacak ürün ve hizmetlere odaklanıyoruz. Operasyonlarımızın çevresel performansını iyileştiriyor, net sıfır yaklaşımını benimsiyoruz.

Öncelikli konular:

- Sürdürülebilir ürünler ve hizmetler
- Müşteri deneyimi ve memnuniyeti
- Çevresel performans

AgeSA Sürdürülebilirlik Strateji Çerçevesi

İnsan Odaklı Organizasyon



İşimizin merkezinde insan yer alıyor.

Bireylerin hayatına olumlu katkıda bulunmak için AgeSA'yı insanı odağına alan bir organizasyon olarak tanımlıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz toplumların kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz. Ayrıca işimizi en iyi şekilde yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz.

Öncelikli konular:

- Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık
- Çalışan hakları ve memnuniyeti
- Çalışan sağlığı ve güvenliği
- Yetenek yönetimi
- İnsan hakları
- Toplumsal yatırım

Hızlandırıcılar

Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran ve hızlandıran araçlarımız: Dijital Dönüşüm ve İnovasyon - Veri Analitiği

Temeller










Performansımızın temelinde yer alan, işimizi yaparken esas aldığımız ilkeler: Etik ve Sorumlu Yönetim - Risk Yönetimi - Veri Gizliliği ve Güvenliği

Sürdürülebilirlik Hedefleri








AgeSA'da sürdürülebilirliği kısa, orta ve uzun vadeli stratejik bir konu olarak ele alıyoruz. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik hedeflerimizi; kurumsal stratejimizi, sürdürülebilirlik politikalarımızı, paydaş önceliklerimizi kılavuz kabul ederek belirliyor ve her yıl belirlediğimiz hedefler doğrultusunda ilerlememizi ilgili ekipler ve yönetim ile değerlendiriyoruz.

Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2023 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa - Orta	Kadın yönetici oranımız %51'e ulaştı.	
	Atanan kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa	%64 atanan kadın yönetici oranı ile hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.	
	STEM rollerdeki kadın çalışan sayısının ve yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Orta	Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası doğrultusunda bu yıl belirlediğimiz hedeflerden biridir. STEM rollerdeki kadın çalışan oranımız %42. Bu oranı %50'ye çıkarmak için uygulama planı hazırlayacağız.	
	Gelir getirici rollerdeki kadın çalışan sayısının ve yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa	Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası doğrultusunda bu belirlediğimiz hedeflerden biridir. 64% gelir getirici rollerdeki kadın çalışan oranı ile hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.	
	"Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile proje geliştirilmesi	Kısa	2021 yılından itibaren toplam 7 sivil toplum kuruluşu ile 12 projede, 2023 yılında da 4 projede iş birliği yaptık.	
Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler	Her yıl yeni SKA bağlantılı ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi	Kısa	2023 yılında müşterilerimize 5 yeni Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet sunduk: <ul style="list-style-type: none"> 1. İşitme Engelliler İçin İşaret Dili ile Görüntülü Görüşme: İşitme engelli müşterilerimizle daha etkili iletişim kurabilmek için işaret dili ile görüntülü görüşme ve fon danışmanlığı hizmeti sunuyoruz. 2. Kredim Güvende Ürünü: Kredim Güvende ürünümüze Tehlikeli Hastalıklar Teminatı ekleyerek müşterilerimizi ciddi hastalık risklerine karşı daha kapsamlı koruma altına aldık. 3. FonPro Sürdürülebilirlik Fonunun Eklenmesi: FonPro'nun yeni öneri paketlerine sürdürülebilirlik fonu ekledik ve müşterilerimizin sürdürülebilir yatırımlara yönelmesini sağladık. 4. İyi İhtimaller Sigortası ve Her İhtimalin Sigortası: Ödemelerde zorluk yaşayan müşterilerimize prim indirimi ve ödemesiz dönem imkanı sağlıyoruz. 5. Hayata Yatırım Sigortası: Müşterilerimize birikim yapma ve ödemelerine esneklik tanıyan Hayata Yatırım Sigortası ürünü, esnek ödeme ve borç alma imkanları ile sunuluyor. 	
	Sürdürülebilirlik Fonu'nun yaygınlaştırılması ve 2023 yıl sonuna kadar fonda %30 artış sağlanması	Kısa	Sürdürülebilirlik fonu 2023 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %59 net getiri sundu ve yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 1,2 milyar TL'ye ulaştı. FonPro'da önerilen fon dağılımlarının revize edilerek oluşturulan yeni öneri paketleriyle hisse senedi alokasyonunun belli bir kısmının Sürdürülebilirlik Fonuna yönlendirilerek fonun büyümesi ve yaygınlaşmasını sağladık.	
	2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin SKA bağlantılı ürünlerden elde edilmesi	Kısa - Orta	Toplam gelirin %31'ini SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde ederek hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.	

Sürdürülebilirlik Hedefleri

Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2023 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
İnsan Hakları	Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi	Kısa	İnsan hakları etkilerini belirleme, önleme veya hafifletme hedefimiz doğrultusunda çalışmalarımız devam ediyor. Yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak belirledik. İlerleyen dönemlerde uygunluk denetimi, şikâyet ve telafi mekanizmalarını içeren izleme ve raporlama sistemini kurgulayacağız.	  
	Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması	Orta-Uzun	Müşterilerimize finansal okuryazarlık seviyelerine ve tercihlerine göre fon yönetim imkânı sunan FonPro uygulamamız ile 188.865 müşterimizin birikimlerini en iyi şekilde değerlendirmelerini sağladık.	
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Rakiplerimizin ortalamasına göre daha yüksek NPS elde edilmesi	Kısa	En iyi 3 rakibimize göre %5.6 daha iyi performans gösterdik.BES firmaları içinde 9-10 puan veren katılımcı oranı en yüksek firma olduk.	
	Yılda en az bir kez ciddi sağlık riskleri, sağlıklı yaşam vb. konularda müşteriye bilgilendirme/eğitim/iletişim yapılması	Sürekli	Her Yaşta projemizin internet sayfasında yer alan bütünsel sağlık bölümü (https://heryasta.org/butunsel-saglik/) ile sağlıklı yaşamın tüm yönlerini ele alan paylaşımlar yapıyoruz. Müşterilerimizin beklentilerinden yola çıkarak hazırladığımız, onlara "iyi ki" dedirtecek yeniliklerimizin yer aldığı "İyi ki Dünyası" ile müşterilerimize sağlık ve wellness hizmetleri ile ilgili bilgilendirmeler yapıyoruz.	
	AgeSA Hatıra Ormanı oluşturulması	Kısa	Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatmak için TEMA iş birliği ile AgeSA Hatıra Ormanı projesini 2023 yılında hayata geçirdik ve 10.000 fidan diktik.	
Çevresel Performans	2050 yılına kadar net-sıfır emisyonlu şirket olunması	Uzun	2023 yılından itibaren genel merkez ve satış ofislerimizde tükettiğimiz elektriğin tamamını yenilenebilir kaynaklardan karşıladığımızı yenilenebilir enerji sertifikası I-REC ile belgeledik Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonları toplamı için şirket araçlarının %50'sini elektrikli araçlar ile değiştirerek 2019 yılındaki seviyeye göre 2030 yılına kadar %69 azaltım hedefliyoruz. Kapsam 3 emisyonları için SBTi'nin finansal hizmetler sektörü için önerdiği yaklaşımlardan olan Portfolio Coverage (Portföy İçeriği) metodolojisi kapsamında uygulama planı üzerinde çalışıyoruz. Bu metodolojiye göre 2030 yılında portföyümüzün yaklaşık yarısını ve 2040 yılında portföyümüzün tamamının Bilim Temelli Hedef belirlemiş firmalardan oluşmasını hedefliyoruz. Kapsam 3 hedefi doğrultusunda üzerine çalıştığımız uygulama planı tamamlandıktan sonra 2024 yılı içerisinde SBTi başvurusu yapmayı planlıyoruz.	  
	2050 yılına kadar sıfır atık olunması	Uzun	Bir önceki yıla göre 2023 yılında toplam atık miktarımız %35 azalarak 29 ton olarak ölçüldü.	
Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması	Sürekli	2023 yılında da Kincentric Türkiye Best Employers araştırmasında Türkiye'nin En İyi İş Yerleri arasına girerek "Kincentric Best Employer" ödülünü aldık.	
	Kilit çalışan kaybının %20'den az olması	Sürekli	Kilit çalışan kaybımız olmadı.	

Sürdürülebilirlik Hedefleri

Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2023 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması	Kısa	Aşırı Sıcakların Etkileri, Kış Aylarında Sağlık, Diyabet Farkındalığı ve Bilinçli Farkındalık ile Sağlıklı Yaşam konularına değindiğimiz ve çalışanlarımızın gündelik hayatlarında farkındalığını artıracak 4 adet canlı yayın düzenledik. Yıl boyunca pozitif güvenlik kültürü arttırmak adına Trafik Güvenliği, Hibrit Çalışmada Sağlık ve Güvenlik, İlk Yardım Bilinci, Ergonomi ve Acil Durumlara Hazırlık konularında çalışanlarımızı bilgilendirici infografik ve duyurular paylaştık.	 
	Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi	Kısa	Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranı %90 oldu.	
Yetenek Yönetimi	AgeSA çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi	Sürekli	2023 yılına ait Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtlar %72 olarak değerlendirildi.	
Toplumsal Yatırım	"Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile geliştirilen projelere "Her Yaşta Fonu" ile hibe desteği sağlanması	Kısa	2021 yılından itibaren Her Yaşta Fonu kapsamında toplam, 7 sivil toplum kuruluşuna ve 12 projeye, 1,5 milyon TL hibe desteği sağladık. 2023 yılında da 4 STK'ya 968.760 TL hibe sağlayarak 534 kişiye ulaştık.	 
	Dezavantajlı gruplar/hassas kitlelere yönelik projeler geliştirilmesi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none">Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle görme engelliler için hazırlanmış online kütüphaneye katkıda bulunmak amacıyla kitaplara ses verdik.Geleceğe Bi'Adım Programı kapsamında Şirket içerisinde işaret dili eğitimleri verdik, eğitim için dezavantajlı çocukların yaptığı resimlerle sergi açtık ve gelirini Atlas Yardım Dayanışma Derneği'ne bağışladık.Türk Eğitim Vakfı AgeSA Burs Fonu'na bağış yaparak 2023-2024 öğretim yılında 10 genç kızımızın bir yıllık eğitim masrafını karşıladık.Depremden etkilenen 3. ve 4. sınıf üniversite öğrencilerine 8 haftalık bir eğitim programı tasarladık ve staj imkanı sunduk.Kumaş atıklarından bilezik yapıp deprem bölgesindeki çocuklara hediye ederek ileri dönüşüm ile atıkları faydaya dönüştürdük.Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)'nin "Atma Bağışla!" projesine katılarak bir yandan e-atıkların çevreye verdiği zararı azaltıp alternatif kaynak yöntemi oluştururken bir yandan da daha fazla çocuğun nitelikli eğitimle buluşmasına katkı sağladık.10 Ekim Dünya Evsizler Günü'nde Çorbada Tuzun Olsun Derneği ile birlikte çalışarak dünyada birçok sebepten dolayı artan barınma sorununa dikkat çekmek ve toplumsal fayda sağlamak adına harekete geçtik. Barınma sorunu yaşayan bireylere sıcak yemek dağıtarak bizim de çorbada tuzumuz olsun istedik.AgeSA'lı miniklerle birlikte Kukla Yapımı Atölyesi düzenleyerek Gülmek İyileştirir Derneği aracılığıyla hastalıkları sebebiyle tedavi gören çocuklara destek olduk.25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü için kadına yönelik şiddete karşı farkındalık yaratmak ve şiddete uğranıldığında yapılması gerekenlerle ilgili bilgilendirme yapmak amacıyla duyuru yayınladık.	 

Sürdürülebilirlik Hedefleri

Sabancı Holding'in Temel Performans Göstergeleri (TPG) doğrultusunda sürdürülebilirlik hedeflerimizi titizlikle takip ediyoruz.

Şirket performans karnesinde yer alan sürdürülebilirlik temel performans göstergelerinin (TPG) yıl sonundaki gerçekleşme durumları titizlikle takip ediliyor ve değerlendirilerek raporlanıyor. Bu göstergeler, Sabancı Holding tarafından belirlenen çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) konularına dair yapılan kapsamlı bir analiz sürecinin temelini oluşturuyor. Bu doğrultuda yapılan değerlendirmeler, AgeSA'nın sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşma başarısını objektif bir şekilde ortaya koyuyor. Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu seviyesinde bahsi geçen değerlendirme sonuçları ücretlendirme politikalarına doğrudan yansıtılıyor. Sürdürülebilirlik performansını arttırmaya yönelik yürüttüğümüz bu bütünsel yaklaşım, AgeSA'nın sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığının ve performansını sürekli olarak iyileştirme konusundaki taahhüdünün bir göstergesidir.

Kendi içimizde belirlediğimiz hedeflere ek olarak Sabancı Holding tarafından belirlenen şirket Temel Performans Göstergeleri (TPG) setimizde yer alan sürdürülebilirlik hedeflerimiz:

Sürdürülebilirlik KPI Adı	İklim Değişikliği Şeffaflığının Artırılması ve Sürdürülebilir Ürün/Hizmetlerin Çeşitlendirilmesi	Şirket karnemizde yer alan sürdürülebilirlik hedeflerini %200 gerçekleştirme oranıyla sonuçlandırdık.
Min. (%80 Gerçekleşme)	Kapsam 3 emisyonlarına hedef konulması	• 5 yeni SKA bağlantılı ürün ve hizmet geliştirdik.
Karşılayan (%100 Gerçekleşme)	Minimum kriter + Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet adedinin artırılması ve müşterilere sunması (+2 ürün/hizmet)	• İklimle İlgili Finansal Bildirimler Görev Gücü (TCFD) raporumuzu yayınladık.
Max. (%200 Gerçekleşme)	Karşılayan kriter (≥+3 ürün/hizmet) + TCFD raporu yayınlanması + Bilime Dayalı Hedef belirlenmesi ve resmi başvurunun yapılacağına açıklanması	• SBTi uyumlu olarak Kapsam 1 ve 2 emisyonlarımızın toplamı için %69 azaltım hedefi belirledik ve 2022 Sürdürülebilirlik Raporumuzda açıkladık. SBTi uyumlu olarak Kapsam 3 emisyonlarımız için Portfolyo İçeriği (Portfolio Coverage) metodolojisini göre 2030 yılında portföyümüzün yaklaşık yarısını Bilim Temelli Hedef belirlemiş firmalardan oluşmasını ve 2040 yılında portföyümüzün tamamının Bilim Temelli Hedef belirlemiş firmalardan oluşmasını hedefliyoruz. Uygulama planı üzerine çalışmalarımız devam ediyor. Çalışmalarımızı tamamladıktan sonra SBTi başvurusu yapacağımızı 2022 Sürdürülebilirlik Raporumuzda beyan ettik.



İklim Riskleri ve Fırsatları

AgeSA olarak iklim risklerini stratejik riskler altında değerlendiriyor; düşük karbonlu ekonomiye geçişte fırsatları avantaja çeviriyoruz.

İklim krizinin ve bağlantılı felaketlerin, sosyal eşitsizliklerin ve ekonomik sıkıntıların arttığı bu dönemde, ana odağı riskleri görmek ve yönetmek olan sigortacılık sektörü kilit önem taşıyor. Bu risklerden hem etkilenen tarafta hem de birey ve kurumların bu risklerle karşılaştıklarında uğrayacakları zararı karşılayacak hizmet sağlayıcılar olmamız noktasında sürdürülebilirlik risklerini izliyor, irdeliyor ve gerekli aksiyonları ürün ve hizmet döngümüzde hayata geçiriyoruz. Sürdürülebilirliği ana stratejimizin bir parçası olarak konumladığımız AgeSA'da, sürdürülebilirlik risklerini, risk yönetim sistemindeki stratejik riskler altında ele alıyoruz.

İklim stratejimizi belirleme ve iklim hedeflerimiz doğrultusunda çalışma sürecinde öncelikli adımlardan biri iklim bağlantılı risklerin ve fırsatların belirlenmesidir. Biz de AgeSA olarak bu kapsamda yürüttüğümüz çalışmalarımızın ilk adımını tamamlayarak iklim bağlantılı risk ve fırsatlarımızı belirledik, etkilerini değerlendirdik. 2023 yılı içerisinde ilk TCFD raporumuzu yayımlayarak Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları'na (TSRS) uyum çerçevesinde çalışmalarımızı başlattık.

TCFD ve IFRS gibi uluslararası standartlar ve ulusal raporlama düzenlemeleri çerçevesinde iklim risklerimizi fiziksel riskler ve geçiş riskleri olarak iki ayrı kategoride tanımlıyor ve değerlendiriyoruz.

Geçiş riskleri, yasal beklentileri karşılamayı, uyum süreçlerinde olumsuz etkileri azaltmayı ve düşük karbonlu ekonomiye geçişte karşılaşılan zorlukları içeriyor. Bu riskler politika, düzenleyici değişiklikler, teknolojik dönüşümler ve itibar risklerini kapsıyor.

Fiziksel riskler ise iklim değişikliğinin neden olduğu aşırı hava olayları ve uzun vadeli iklim değişimleri olarak ikiye ayrılıyor. Akut riskler ani ve aşırı hava olaylarını, kronik riskler ise uzun vadeli iklim değişimlerini içeriyor.

İklim değişikliği, risklerin yanı sıra birçok fırsat da sunuyor. Bu fırsatlar arasında yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapma, enerji verimliliğini artırma ve sürdürülebilir ürün ve hizmetler geliştirme yer alıyor. Düşük karbonlu teknolojilere geçiş, maliyet tasarrufu sağlayarak rekabet avantajı yaratabiliyor.



İklim Riskleri ve Fırsatları

Geçiş Riskleri

İklim Risk Kategorisi	Risk Alt Kategorisi	Vade	Etki	Riskin Etkisi	Azaltıcı Aksiyonlar
Politik ve yasal riskler	Karbon fiyatlandırması mekanizmaları ve ilgili yasal düzenlemeler	Orta	Orta	Karbon fiyatlandırması mekanizmaları sebebiyle yatırım yapılan şirketlerin kâr kaybına uğramasına bağlı hisse senetlerinin değerinin azalması	Sabancı Holding'in Sorumlu Yatırım Politikası'na uyum sağlamak için eylem planlarını hazırlamaya başladık ve portföyümüzdeki yatırım yapılan şirketlerden 2050 yılı için net sıfır hedef taahhüdü istemek üzere portföy yaklaşımı takip etmeyi hedefliyoruz.
Teknoloji riskleri	Elektrikli araçlara geçiş	Orta	Yüksek	Ulaşımında yeni teknolojilerin getirdiği belirsizliklerden kaynaklanan kişisel kaza ve hayat sigortası riskleri	SBTi ile uyumlu hedefimize ulaşmak için elektrikli araçlara geçiş sürecinde büyümeyi sağlarken karlılığımızı korumak amacıyla sigorta portföyümüzdeki ferdi kaza sigortası prim değerlerini yeniden değerlendiriyoruz.
	Düşük karbonlu ürünlere ve yeşil enerjiye geçiş	Yüksek	Yüksek	Fosil yakıtlardan yeşil enerjiye; karbon yoğun bir şirketten düşük karbonlu bir şirkete geçiş sırasında oluşabilecek fırsat maliyeti	AgeSA olarak, Sabancı Holding'in Sorumlu Yatırım Politikası ve SBTi tavsiyeleri kapsamında yatırım portföyünde gerekli düzenlemeleri yapmak için "Portfolio Coverage" yaklaşımını takip edeceğiz.
İtibar riski	Paydaşların iklim değişikliğine karşı mücadele konusunda artan beklentiler	Kısa	Yüksek	Paydaşların AgeSA'nın sera gazı emisyonlarının azaltımı ve iklim hedeflerine yönelik beklentilerinin karşılanmaması sonucu yaşanacak finansal kayıplar	2030 yılına kadar Şirket genelinde, Sabancı Holding'in Sorumlu Yatırım Politikası ile uyumlu olarak Kapsam 1 ve 2 sera gazı emisyonlarımızı azaltmaya yönelik SBTi ile uyumlu bir hedef belirledik. 2050 yılı sonuna kadar net sıfır şirket hedefini karşılamak amacıyla 2040 hedefli bir yol haritası ile yatırım yapılan şirketlerle SBTi hedef belirleme konusunda iş birliği fırsatları arayacağız, yeni yatırımlarda SBTi'ye bağlı şirketlere yatırım yapacağız ve belirli şirketlerden ve sektörlerden çıkacağız.
	Yeşil badana	Kısa	Düşük	AgeSA'nın yeşil badana yapması durumunda yatırımcılar nezdinde itibar kaybı yaşanması ve buna bağlı finansal zararlar	İklim bağlantılı raporlamalarımızı tüm paydaşlarımıza şeffaf bir şekilde açıklıyor ve bu kapsamda paydaşlarla iletişimimizi sürekli güçlendiriyoruz. Paydaşlarla iletişim yöntemlerimizi sürdürülebilirlik raporlarımızda detaylandırıyoruz.

İklim Riskleri ve Fırsatları

İklim Risk Kategorisi	Risk Alt Kategorisi	Vade	Etki	Riskin Etkisi	Azaltıcı Aksiyonlar
İtibar riski	Sürdürülebilirlik ve İklim Değerlendirmeleri (CDP, Refinitiv vb.)	Yüksek	Yüksek	Paydaşların sürdürülebilirlik değerlendirmelerine yönelik beklentileri	Sürdürülebilirlik Değerlendirmelerimize öncelik veriyor ve tüm açıklamalarımızda şeffaf olmayı hedefliyoruz. 2023 yılı itibarıyla Refinitiv'in değerlendirme sonuçlarının kullanıldığı BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olduk. Ayrıca, ana şirketimiz Sabancı Holding aracılığıyla dolaylı olarak CDP'ye raporlama yapıyoruz.
	Nitelikli iş gücü algısı	Orta	Orta	Sürdürülebilirliği iş modelinin merkezine koyulmadığı durumda yaşanabilecek nitelikli iş gücü kaybı	AgeSA olarak, nitelikli iş gücü için hala arzu edilen bir şirket olmamızı sağlamak adına adımlar atıyoruz. İklim değişikliği ile mücadeleye katkıda bulunan birçok proje hayata geçiriyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın refahını sağlamak amacıyla uzaktan çalışma seçenekleri ve esnek çalışma saatleri sunuyoruz.
Piyasa riski	Müşteri beklenti ve ihtiyaçlarında yaşanan değişimler	Yüksek	Yüksek	Sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerine uygun olarak sunulmamasından kaynaklanan satış kaybı ve iklimle bağlantılı sağlık sorunları sebebiyle değişen hayat sigortası ve kişisel kaza sigortası talepleri	Değişen müşteri ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda hayat ve sağlık sigortası ürün ve hizmetlerimizi değerlendiriyoruz. 2023 yılında 5 yeni SKA Bağlantılı ürün ve hizmet sunduk, her sene müşteri ihtiyaç ve tercihlerini düzenli izleyerek yeni çözümler sunmaya devam edeceğiz.
	Yatırımcı duyarlılığı	Orta	Yüksek	Karbon fiyatlandırması dolayısıyla AgeSA yatırım portföyünün değer kaybetmesi ve sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin piyasaya beklenti düzeyinde sunulmaması sebebiyle kurumsal yatırımcıların AgeSA yatırımlarının azalması	SKA bağlantılı ürün ve hizmet portföyümüzü genişletiyoruz. Sera gazı azaltımı için 2030 ve 2050 hedeflerimizi belirledik, karbonsuzlaşma çalışmalarının tamamlanmasının ardından SBTi taahhüdü vermeyi hedefliyoruz. Ana holdingimizin Sorumlu Yatırım Politikası'na uyum sağlamak için eylem planları hazırlıyoruz; bu çerçevede, portföyümüzdeki şirketlerden de 2050 yılı için net sıfır hedefi taahhüdünde bulunmalarını bekleyeceğiz.

İklim Riskleri ve Fırsatları

Fiziksel Riskler - Akut

İklim Risk Kategorisi	Risk Alt Kategorisi	Vade	Etki	Riskin Etkisi	Azaltıcı Aksiyonlar
Sel	Sigortalanan varlıkların selden etkilenmesi	Orta	Orta	AgeSA'nın yatırım portföyündeki şirketlerde meydana gelen hasarlar, hayat & kişisel kaza sigortalarında prim ödemelerindeki artış	Yatırım yapılan şirketlerin değer kaybı yaşamasına neden olabilecek iş sürekliliği kesintisi riskini yönetmek amacıyla, yatırım portföyümüzü SBTi hedeflerine ve Sorumlu Yatırım Politikası'na uyumlu hale getirmek için eylem planları hazırlıyoruz.
Endüstriyel yangınlar	Ürün ve hizmetlerin yangından zarar görmesi	Uzak	Orta	AgeSA'nın yatırım portföyündeki şirketlerde meydana gelen hasarlar, hayat & kişisel kaza sigortalarında prim ödemelerindeki artış	
Aşırı hava olayları	Sıcak hava dalgalarının sıklığında artış	Orta	Orta	Çalışan verimliliğinde azalış ve potansiyel sağlık tehlikelerinin oluşması	

Fiziksel Riskler - Kronik

İklim Risk Kategorisi	Risk Alt Kategorisi	Vade	Etki	Riskin Etkisi	Azaltıcı Aksiyonlar
Ortalama hava sıcaklıkları	Ortalama hava sıcaklıklarının artması	Orta	Orta	Ortalama hava sıcaklıklarındaki artış, insan sağlığına yönelik ciddi tehditleri, ölüm oranlarını ve tüm bu durumların sigorta primlerine yansımaları	Toplam sera gazı emisyonlarımızı ve yatırım yapılan şirketlerin emisyonlarını azaltmak için SBTi hedeflerine bağlı kalmayı ve Sabancı Holding'in Sorumlu Yatırım Politikası'na uymayı taahhüt eden eylem planları hazırlıyoruz. Bu nedenle, portföyümüzdeki şirketleri Paris Anlaşması ve SBTi ile uyumlu olarak 2050 yılına kadar net sıfır hedeflerine bağlı kalmaları için teşvik etmeyi amaçlıyoruz. Risk değerlendirme ekibi, doğal afetlerin ve iklim değişikliğinin iş sürekliliği ve çevresel sürdürülebilirlik üzerindeki potansiyel etkilerini ölçmek amacıyla iklim analizleri hazırlamakta ve bu analizler, ürün özellikleri ile sigorta primleri tasarlanırken dikkate alınmaktadır.
Deniz seviyesi	Deniz suyu seviyelerindeki artış	Uzun	Orta	Deniz seviyesindeki artışlara bağlı olarak sellerin sıklığının artması ve buna bağlı olarak sigorta primlerinde artış	
Kuraklık	Kuraklık ve su stresinin artması, suya erişimin azalması	Uzun	Orta	Sanayi ve tarım sektörlerindeki müşterilerin suya erişimlerinin azalmasına bağlı olarak sağlık problemlerinin artması, çalışma verimliliğinin azalması ve genel itibarıyla sigorta primlerinin artması	
Yağış rejimleri	Yağış rejimlerinde yaşanan değişiklikler, yağışların azalması	Uzun	Orta	Dolaylı olarak kuraklık ve buna bağlı risklerin etkisinde artış yaşanması sonucu sigorta primlerinde artış	

İklim Riskleri ve Fırsatları

Fırsatlar

İklim Fırsat Kategorisi	Fırsat Alt Kategorisi	Vade	Etki	Potansiyel Finansal Etkiler	Fırsatın Yönetimi
Kaynak Verimliliği	Verimlilik önlemleri ve süreçlerin dijitalleştirilmesi	Yüksek-Orta-Düşük	Yüksek	Artan verimlilik önlemleri ile süreçlerde maliyetlerin düşmesi	Ofislerimizde verimliliği teşvik ediyoruz. Kağıtsız sigorta poliçeleri düzenliyor ve operasyonlarımızda uzaktan uzmanlık hizmetleri sağlıyoruz.
Enerji Kaynakları	Daha yeşil enerji kaynaklarını kullanımı	Yüksek-Orta-Düşük	Yüksek	Fosil yakıt fiyat artışından daha az etkilenme ve operasyonel ve enerji maliyetlerinden sağlanan tasarruf	2023 yılından itibaren elektrik enerjimizi yenilenebilir kaynaklardan temin ediyoruz. Yatırım sürecinde, Sorumlu Yatırım Politikası kapsamında bir yol haritası uygulayarak SBTi'ye bağlı şirketlere, düşük karbonlu şirketlere ve yenilenebilir enerji kaynaklarına yatırım yapmayı planlıyoruz.
SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetler	Tüketici davranışlarındaki değişim	Yüksek-Orta-Düşük	Orta	Değişen tüketici tercihlerine uyum sağlanması, rekabet avantajı ve itibar artışının sağlanması	AgeSA olarak halihazırda birçok SKA ile bağlantılı ürün ve hizmetimiz bulunuyor. 2023 yılında hedefimiz üç olmasına rağmen beş yeni SKA bağlantılı ürün ve hizmet tanıttık ve SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerimizin toplam gelirimize oranı %31 oldu.

İklim bağlantılı açıklamalarımızın tamamının yer aldığı AgeSA 2022 TCFD Raporu'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Temeller

Performansımızda yer alan ve işimizi yaparken esas aldığımız ve sürdürülebilirlik stratejisini üzerine kurduğumuz temel bileşenleri etik ve sorumlu yönetim, risk yönetimi ile veri gizliliği ve güvenliği olarak belirledik.



Etik ve Sorumlu Yönetim

Yönetim Kurulu ikisi
bağımsız ve üçü kadın
olmak üzere
10 üyeden oluşmaktadır.

Kurumsal yönetim süreçlerimizde şeffaflığı ve hesap verebilirliği merkezimize alıyoruz. Tüm kararları kendimize yol gösterici olarak belirlediğimiz 4 ilkedен sapmadan veriyor, insan odaklı ve sürdürülebilir süreçler yürütüyoruz. Eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerine yönelik aşağıdaki yaklaşımları benimsiyoruz:

- Eşitlik, yönetiminin tüm faaliyetlerinde, gerek pay sahiplerine gerekse menfaat sahiplerine kendi aralarında eşit davranması ve olası çıkar çatışmalarının önüne geçmesini,

- Şeffaflık, ticari sır niteliğindeki ve henüz kamuya açıklanmamış bilgiler hariç olmak üzere, şirket ile ilgili finansal ve finansal olmayan bilgilerin zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir, düşük maliyetle ve kolay erişilebilir bir şekilde kamuya duyurulmasını,
- Hesap verebilirlik, yönetim kurulu üyelerinin esas itibarıyla anonim şirket tüzel kişiliğine ve pay sahiplerine karşı olan hesap verme zorunluluğunu,
- Sorumluluk, şirket yönetiminin anonim şirket adına yaptığı tüm faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye ve şirket içi düzenlemelere uygunluğunu ve bunun denetlenmesini ifade ediyor.

Yönetim kurulumuz, kurumsal yönetim kapsamında şirketin uzun vadeli stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamak için gerekli kararları etkin bir şekilde almaktadır. Bağımsız üyelerimizin varlığı, yönetim kurulunun objektifliğini ve tarafsızlığını güçlendirmektedir. Ayrıca, yönetim kurulumuzun düzenli olarak gerçekleştirdiği toplantılar, şirketin performansını yakından takip etmeyi ve gerekli stratejik adımları atmayı mümkün kılmaktadır.

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilmesine yardımcı olmak amacıyla Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturulmuştur. Komite YK tarafından kurulur ve en az üç üyeden oluşur. Üyelerden bir tanesi bağımsız YK üyeleri arasından, kalan üyeler icrada görevli olmayan üyeler arasından ve YK üyesi olmadığı halde AgeSA çalışanı olanlar arasından YK tarafından seçilir. Üyelerin herhangi bir nedenle YK'dan ayrılması veya bağımsız YK üyesi sıfatlarını kaybetmeleri halinde başkaca bir işleme gerek olmadan Komite üyeliği de sona erer.

AgeSA Bilgilendirme Politikası, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulu tarafından hazırlanarak onaylanmıştır. Şirketin kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır. Şirket dahilinde faaliyet gösteren komitelerin çalışma esasları ve gözetimleri

Yönetim Kurulu'nun yerin getirmesi gereken ana fonksiyonlar arasında bulunuyor. Yönetim Kurulu ikisi bağımsız olmak üzere toplam 10 üyeden oluşmakta ve raporlama döneminde Yönetim Kurulu'nda 3 kadın üye bulunmaktadır. Denetim, Riskin Erken Saptanması ve Kurumsal Yönetim Komiteleri Yönetim Kuruluna bağlı komitelerdir.

Komiteler	Üyeler	Toplantı Tarihleri	Toplantı Konuları
Denetim Komitesi	Hüseyin Gürer (Başkan) Lütfiye Yeşim Uçtum	20.01.2023 27.04.2023 20.07.2023 23.10.2023	İç denetim faaliyetleri ve raporlarının görüşülmesi, AgeSA'nın mali tablolar ve raporlarının doğruluğunun tespiti ve bağımsız denetim kuruluşunun görevlendirilmesine ilişkin tavsiye, kamuya açıklanması gereken finansal tabloların zamanında ve gerçeğe uygun olarak yapıldığının tespiti
Kurumsal Yönetim Komitesi	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan) Emmanuel Van Grimbergen Zeliha Ersen Altınok Burak Yüzgöl	19.01.2023 23.10.2023	Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum durumu, yatırımcı ilişkileri faaliyetleri, aday gösterme ve ücretlendirmeye ilişkin gündem konuları ve Etik Kılavuz ile uyum, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim uygulamaları
Riskin Erken Saptanması Komitesi	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan) Hüseyin Gürer Emmanuel Van Grimbergen Ayşe Sibel Öztepe Oymacı	20.01.2023 27.04.2023 20.07.2023 23.10.2023 24.11.2023	Yönetim Kurulu tarafından risklerin gözlem altında tutulması ve erken tespiti, AgeSA risk iştahının ve risk profilinin özsermaye, likidite, itibar ve mali suçlar bakımından gözden geçirilmesi, risk yönetim çerçevesinin etkinliğinin değerlendirilmesi, özsermaye gereklerinin belirlenmesinde kullanılan yöntemlerin gözden geçirilmesi, stres testleri, stratejik veya önemli işlemlerde durum tespitinin yapılması ve hukuki zorunlulukların takip edilmesi

Yönetim Kurulu yetkilerini; görevini tam olarak yerine getirilebilmesini teminen ihtiyaç duyulan her türlü bilgiye sahip bir şekilde, basiretli biçimde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde kullanmaktadır.

Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan komitelere, amaçlarına ve işleyişlerine dair detaylı bilgiye [2023 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

Etik ve Sorumlu Yönetim

2023 yılında BIST
Sürdürülebilirlik Endeksi'ne
dahil olduk.

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi

2023 yılında Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerin çevresel, sosyal, kurumsal yönetim, insan ve çalışan hakları ile şeffaflık konularında uluslararası sürdürülebilirlik performanslarının değerlendirildiği BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dahil olduk.

İş Etiği ve Uyum

Uyum ve etik konularını risk yönetim ve iş kontrol süreçlerimizin bir parçası olarak değerlendiriyor, uyumsuzlukları içeren raporlamalarımızı halka açık mecralarda şeffaflık ilkimiz ışığında beyan ediyoruz.

Sigortacılığın önde gelen şirketlerinden biri olarak özellikle sektörümüz dahilinde hassas bir konu olan etik ve uyum süreçlerini öncelikli konularımız arasında değerlendiriyor, çalışmalarımızı, sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen yasa ve düzenlemelere tam uyum içerisinde yürütüyoruz.

AgeSA'da tüm süreçlerimizi Sabancı İş Etiği Kuralları'nda belirtilen kurallara uygun olarak yönetiyoruz. Bu kurallar doğrultusunda, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerine sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz.

Bununla birlikte davranış ve etik kurallarımızı kapsayan prosedürleri çalışanlarımız ve dış paydaşlarımız ile mail yolu ile paylaşıyoruz. Ayrıca her yıl düzenli olarak SaEtik hatırlatma eğitimi kapsamında tüm çalışanlara online etik eğitimleri atıyoruz. 2023 yılında 401 çalışanımıza toplam 468 saat etik eğitimi sağladık.

Organizasyon içerisinde etik ve uyum politikalarının etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için düzenli denetimler gerçekleştiriyoruz. İhlal durumlarında hızlı ve adil bir şekilde gerekli önlemleri alıyor, etik ihlallerin bildirilmesi ve bu ihlallerin incelenmesi süreçlerinde şeffaflık ve gizlilik ilkeleri ışığında hareket ediyoruz. Etik ihbarlar e-posta veya telefon yolu ile yapılabilir.

Bununla birlikte uyum faaliyetleri, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü gözetiminde yürütülüyor. Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü, Mevzuat Komitesi'nin üyesi olarak, yürütülen mevzuat çalışmalarını izliyor ve yönlendiriyor. Bu doğrultuda 2023 yılında mevzuata uyum kapsamında yeni süreç, ürün ve hizmet çalışmalarında uyum görüşü verilerek yıllık Uyum İzleme Planı'na göre gözetim faaliyetleri yürütüldü. Sabancı Etik Kuralları uyum kontrolleri yapılarak farkındalık aktivitelerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi sağlandı.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

AgeSA'da müşterilerimizi, iş ortaklarımızı ve tedarikçilerimizi tanımak, onlar hakkında bilgi sahibi olmak risk yönetim süreçlerimizin önemli bir parçası. Bu kapsamda T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapan Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) tarafından suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının engellenmesi amacıyla yürürlüğe alınan kanun, tebliğ ve yönetmeliklere göre hazırladığımız rüşvetle mücadele politikamızı kendimize yol gösterici alıyoruz.

Masak Uyum Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

AgeSA Yönetim Kurulu tarafından, bağımsız YK üyeleri arasından seçilen Denetim Kurulu rüşvetle mücadele politikası ve sistemlerinin yeterliliği konusunda bağımsız bir denetleme yapmakla sorumludur. Bu denetlemeler sonucu 2023 yılında karşılaşılan rüşvet ve yolsuzlukla mücadele vakaları bulunmamaktadır.

AgeSA'da çalışanların ve tedarikçilerin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda proaktif ve katılımcı olmalarını bekliyoruz. Bu nedenle rüşvet verdiği bilinen kurum ve tedarikçiler ile çalışmaktan kaçınıyor, çalışanlarımıza yolsuzlukla mücadele alanında eğitimler sağlıyoruz. 2023 yılında 1612 çalışanımıza toplam 3.224 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verilmiştir.



Etik ve Sorumlu Yönetim

AgeSA'da paydaş kapitalizmi ile birlikte dünya çapında değişen tedarikçi politikalarını yakinen takip ediyoruz.

Tedarik Zinciri

AgeSA'da paydaş kapitalizmi ile birlikte dünya çapında değişen tedarikçi politikalarını yakinen takip ediyoruz. Artık tüm şirketlerin paydaşlarını her açıdan düşündüğü ve paydaşlarından sorumlu olduğu yeni sistemlerin yaratılması gerekliliğinin farkında olarak 2020 yılı itibari ile başlattığımız "İş Teknolojileri Tedarik Yönetimi ve İletişim Fonksiyonları"nı tedarik zinciri yönetimimizin önemli bir parçası olarak konumladık.

Tedarikçilerimizi seçerken söz konusu fonksiyonlar ile kapsamlı değerlendirmelerde bulunarak AgeSA değerlerine, çalışma prensiplerine ve ilkelerine uygun kurumlara iş birlikleri gerçekleştiriyor, karşılıklı verim alarak gelişim kaydedebileceğimiz süreçler yürütüyoruz

Bu doğrultuda Tedarik Yönetimi tarafında tedarik süreçlerinin yeniden ele alınması sonrasında IT

içinde yılda iki defa tedarik değerlendirme sürecine geçildi. Tedarikçi seçme ve değerlendirmeye performans değerlendirme süreçlerinin standart haline getirilmesi sağlandı. Tedarikçilerle bir araya gelinerek değişen sürecin çıktıları paylaşıldı.

Bir tedarikçinin performansı ve yüksek iş standartlarına bağlılığı AgeSA değer zincirinin önemli ve ayrılmaz bir parçasıdır. AgeSA olarak tedarikçilerimizle aramızda yasal, ahlaki, çevresel ve personele ilgili standartların en üst düzeyde uygulamasını teşvik ediyoruz. Uzun süreli iş ilişkisine girdiğimiz tedarikçiler ile [Satıcı Davranış Kuralları](#) dokümanını paylaşarak ve uyum sağlamalarını bekliyoruz.

2023 yılında anlaştığımız tedarikçi sayısı 331, toplam tedarikçi sayımız ise 1806 oldu. Tedarikçilerimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır. Tedarikçilere yapılan toplam harcama 1.623.986.255,86 TL oldu.

AgeSA tedarikçi politikası iş ahlakı, kanunlara uyum, insan haklarına saygı, çevre, çıkar çatışması, suç gelirlerinin aklanması ve uygulama olmak üzere toplam yedi başlıktan oluşuyor. Bu başlıkların kapsadığı konular haricinde tedarikçilerin kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) performansı da periyodik olarak değerlendiriyoruz.

Satıcı Davranış Kuralları kapsamında önceliklendirdiğimiz konular şu şekilde özetleyebiliriz:

- **Dürüstlük ve Şeffaflık:** AgeSA, tüm iş süreçlerinde dürüstlük, şeffaflık ve adillik ilkelerine bağlı kalmakta ve iş ortaklarından da aynı yaklaşımı beklemektedir.
- **Kanunlara Uyum:** Tedarikçiler, meşru ticari amaçlarını gerçekleştirirken, mevcut kanunlara uymak ve sosyal sorumluluk çerçevesinde hareket etmek zorundadır. Bu kapsamda, resmi makamlar ve düzenleyici organlarla iş birliği içinde olmalıdırlar.
- **İnsan Haklarına Saygı:** Tedarikçiler, Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi ve Milletlerarası Çalışma Teşkilatı (ILO) temel çalışma standartlarına uyarak, insan haklarına saygılı olmalıdır. Ayrımcılık yapmaksızın fırsat eşitliğini sağlamalıdırlar.
- **Çevresel Sorumluluk:** Tedarikçiler, çevre sorunlarında ihtiyatlı bir yaklaşım benimsemeli, çevresel sorumluluğu artırmaya yönelik girişimlerde bulunmalı ve çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesini teşvik etmelidir.

AgeSA'nın sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda, tedarikçilerimizin etik ve sosyal sorumluluk standartlarına uyumunu sağlamayı amaçlıyoruz. Bu yaklaşım ile sürdürülebilir bir tedarik zinciri oluşturmanın yanı sıra tüm paydaşlarımızla olan güven ilişkilerimizi de güçlendiriyoruz.

331

Yeni Tedarikçi

1806

Toplam Tedarikçi



Etik ve Sorumlu Yönetim

Yatırım kararlarımızı alırken Sabancı Topluluğu Sorumlu Yatırım Politikası ışığında hareket edeceğimizi taahhüt ediyoruz.

Sabancı Topluluğu Sorumlu Yatırım Politikası

AgeSA olarak Sabancı Holding tarafından değer zincirinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla oluşturulan Sorumlu Yatırım Politikası'na uyum sağlamak üzere çalışmalarımızı yürütüyoruz. Bu politika, Sabancı Holding'in sürdürülebilir kalkınma amaçlarına olumlu katkıda bulunma, tüm değer zincirinde çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) performansını artırma ve çevresel ve toplumsal katkıyı gözeterek faaliyetlerini sürdürme konusundaki kararlılığını ortaya koymakla birlikte politikaya uyum çevresel, sosyal, etik, yönetim ve insan hakları standartlarına yönelik değerlendirmeleri içeriyor. Biz de yatırım kararlarımızı alırken bu çerçeve ışığında hareket edeceğimizi taahhüt ediyoruz. Ayrıca, önümüzdeki dönemde mevcut tedarikçi portföyümüzü Sorumlu Yatırım Politikası bağlamında kapsamlı bir değerlendirme sürecine dahil edeceğiz.

Acenteler Kanalı

AgeSA olarak aynı zamanda birçok acente ile çalışıyoruz. Ortağı olduğumuz veya bağımsız olarak birlikte çalıştığımız toplam 287 acenteye 34 ilde faaliyet gösteriyoruz. 2022 yılında ağırlık verdiğimiz, mevcut acentelerle iş birliği ve iletişimini güçlendirerek değer bazlı, üretken acente stratejisini 2023 yılında da uygulamaya devam ettik.

Acenteleri sene boyunca çeşitli denetimlere tabi tutuluyoruz. Ayrıca acentelerin şirket süreçlerine katılımını destekleyecek aksiyonlar alıyoruz. Çalıştaylar ile inovatif fikirlerin ortaya çıkmasını ve sürekli gelişim alanının yaratılmasını hedefliyoruz. Ortaya çıkan fikirler Geliştirme Ekibi tarafından değerlendiriliyor ve oylamalar sonucunda hayata geçiriliyor. Geliştirilen kampanyalardan elde edilen kazançlar ise, fikir sahibi çalışanlara nakit kazanç olarak geri sağlanıyor.

2023 yılındaki acente iletişim takvimi kapsamında İstanbul, Ankara ve İzmir'de ayrı ayrı yaklaşık 70 acentenin katılımıyla Acenta Zirveleri düzenledik.

Üç kez CEO Acente İletişim Toplantısı gerçekleştirdik. Bununla birlikte, Acente Yönetimi ve her bölgeden beş acentenin katılımıyla İstanbul'da bir Acente İletişim Toplantısı organize ettik.

Her daim, insanı odağına alan bir organizasyon olarak, birlikte çalıştığımız acentelerin gelişimini desteklemeyi amaçladığımız eğitimler düzenliyoruz. Acentelere yıl boyunca verilecek eğitimleri belirlerken mevzuat ve şirket uygulamalarında yapılan değişiklikler çoğunlukta olmak üzere mevcut ve yeni ürün, piyasa ve fon durumunu da dikkate alıyoruz.

2024 yılında da AgeSA'nın stratejik yol haritası doğrultusunda Türkiye'nin en üretken ve aktif acente ağını oluşturmak için kararlı adımlar atmaya devam edeceğiz.



Risk Yönetimi

Risk Yönetim Çerçevesi kapsamında belirlediğimiz tüm riskleri proaktif bir şekilde yönetiyor ve operasyonel süreçlerimizi güvence altına alıyoruz.

AgeSA olarak, strateji ve hedeflerimizi gerçekleştirmemizde olumsuz sonuçlar yaratabilecek durumlardan korunmak amacıyla üstlenilebilecek risk seviyesinin (risk iştahının) açıkça belirlendiği ve belirlenen sınırlar içinde faaliyet gösterilen bir risk yönetim yaklaşımı uyguluyoruz. İç kontrol sistemlerimiz, finansal ve operasyonel süreçlerin güvence altına alınmasını ve olası risklerin en aza indirilmesini hedefliyoruz.

Risk Yönetim Çerçevesi

AgeSA Risk Yönetim Çerçevesi, tüm risklerin tespit, ölçüm, yönetim, izleme ve raporlanması için gereken strateji, politika, model, süreç ve raporlama prosedürlerini içeriyor. AgeSA genelinde uygulanacak risk yönetimi ilke ve standartlarının belirlenip, risk politikalarının güncellenmesi ve etkin bir risk yönetimi sisteminin işletilmesi Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır. Bu doğrultuda Risk

Yönetim Çerçevesi kapsamında, AgeSA'nın maruz kaldığı her bir risk türüne özel, Risk Yönetimi Çerçeve Politikası dahil olmak üzere yedi adet risk politikası oluşturulmuştur.

Risk Yönetimi Çerçeve Politikası: Risk yönetimi sistemine ve süreçlerine ilişkin temel ilke ve standartların belirlenmesi, politikada belirtilen risk yönetimi sisteminin ve süreçlerinin uygulamaya konulması ve belirlenen risk limitlerine uyum sağlanması politikanın temel amacını oluşturmaktadır.

AgeSA olarak hayat sigortası ve bireysel emeklilik sektöründe gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilişkili iş riskine maruz kalıyor, bunun yanı sıra finansal risklerle (kredi, piyasa, likidite riskleri vb.) de karşılaşılıyor. Öte yandan operasyonel riskleri insan, süreç ve kullanılan teknolojide ortaya çıkan hatalar sonucu olduğundan tüm risklerin yönetimi ile ilişkilendiriyoruz. Stratejik ve iş risklerini ayrı bir kategori olarak değerlendiriliyor ve bu riskleri stratejik planlama, sektör ve teknolojik değişimler ile bağlantılı olarak ele alıyoruz. Sürdürülebilirlik riskleri de stratejik ve iş riskleri altında değerlendiriliyor. Ayrıca bireysel emeklilik ve hayat sigortası sektöründe gelişmekte olan (emerging) risklere yönelik ayrı bir kategori olarak oluşturularak, muhtemel etki ve olasılığa göre riski yönetecek aksiyonlar belirliyoruz.

AgeSA'nın maruz kaldığı risklerin risk iştahı çerçevesinde belirlenen limitlerde kalmasına yönelik aksiyonlar hayata geçiriyoruz.

Risk Yönetim Adımları

1. Risk Kültürü

2. Risk Stratejisi, Hedefleri & Risk İştahı

3. Risk Yönetimi, Sınıflandırılması, KRY Politikası Çerçevesi

4. Risk Yönetim Süreçleri



Kilit Risk & Gelişmekte Olan Risklerin Raporlanması

5. Veri, IT & Alt Yapı

Risk Yönetimi

Gelişmekte olan risklerin değerlendirilmesi amacıyla, tüm yöneticilerimizin katılımı ile 2023 yılında bir çalıştay düzenledik ve risk envanterini yönetimin geri bildirimleri ile güncelledik.

Risklerin belirlenmesinde tutarlı ve bütünsel bir yaklaşım sağlamak amacıyla AgeSA'yı etkileyebilecek temel riskleri sınıflandırdık. Risklerin yönetim seviyesinde takibinden Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Operasyonel Risk Komitesi sorumludur. Riskin Erken Saptanması Komitesi başkanlığı Yönetim Kurulu'nda temsil edilmekte, CRO sorumluluğunda yürütülmektedir. Uygulanacak risk yönetimi ilke ve standartlarının oluşturulması, politikaların güncellenmesi ve etkin risk yönetim süreçlerinin takibi ise Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır.

AgeSA risk kültürü, şirketin risk yönetimine ilişkin tutum ve yaklaşımına yön verirken, risk stratejileri, hedefleri ve iştahı Risk Yönetimi Çerçevesinin ayrılmaz bir parçasıdır.

AgeSA'da maruz kalınan risklerin izlenmesi ve kontrolünün sağlanması amacıyla, mevzuatın da öngördüğü şekilde iç sistemler bulunuyor. "Üçlü Savunma Hattı" olarak ifade edilen bu yaklaşım kapsamındaki sorumluluk ve yetki paylaşımı aşağıda açıklanmıştır:

Savunma Hattı	Sorumlular	Yetki ve Görevler
1.Savunma Hattı	Yönetimi	Risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, etkin ve risk iştahı içinde kalacak şekilde yönetilmesi ve raporlanması, Şirket politikalarına uyumun sağlanması, etkin iç kontrol sisteminin kurulması ve yürütülmesinin sağlanması
2.Savunma Hattı	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü	Risklerin tespiti, değerlendirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması konusunda AgeSA yönetimine destek sağlanması, AgeSA politikalarına uyumun ve aykırılıkların düzeltilmesinin gözetilmesi, AgeSA Risk Yönetim Çerçevesi'nin işletilmesine destek sağlanması. Şirketin varlıklarının korunması, faaliyetlerinin etkin ve verimli şekilde kanunlara ve diğer mevzuata, AgeSA politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilir şekilde çalışması, hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan tüm sistemlerin bütünlüğünün ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğinin sağlanması
3.Savunma Hattı	İç Denetim	Şirketin risk yönetimi ve iç kontrol ortamının etkinliği konusunda tarafsız ve bağımsız bir gözle Yönetim Kurulu'na güvence sağlanması

Risk Sınıflandırılması

Sigorta Riskleri	Finansal Riskler	Operasyonel Riskler	Stratejik & İş Riskleri	Gelişmekte Olan Riskler
<ul style="list-style-type: none"> - Hayat Sigortası Riski - Vefat/Uzun Süreli Gider - İptal/ Devamlılık - Maluliyet/ Hastalık Afet 	<ul style="list-style-type: none"> - Piyasa Riski - Likidite Riski - Kredi Riski 	<ul style="list-style-type: none"> - Müşteri Hesabı Yönetimi - Müşteri Katılımı ve Dökümantasyon - Fiziksel Varlıklara Zarar - Çeşitlilik ve Ayrımcılık - Çalışan İlişkileri - Sağlık ve Güvenlik - Uygunsuz İş veya Piyasa Uygulamaları - Yasal Mevzuat Değişikliği - İzleme ve Raporlama - Ürün Kusurları - Tedarikçiler ve Dış Kaynaklar - Sistemsel Hatalar - Sistem Güvenliği, Hırsızlık ve Suistimal - Ticari İlişkide Olunan Taraf ve Distribütörler - İşlemlerin Tespiti, Uygulanması ve Devamlılığı - Yetkisiz İşlem 	<ul style="list-style-type: none"> - Stratejik Risk - Değişim Riski - Endüstri Riski - Sistemsel Risk - Sürdürülebilirlik Riski 	<ul style="list-style-type: none"> - Siyasal - Ekonomik - Sosyal - Teknolojik - Yasal - Çevresel

Risk Yönetimi

İklim krizinin ve bağlantılı felaketlerin, sosyal eşitsizliklerin ve ekonomik sıkıntıların arttığı bu dönemde, ana odağı riskleri görmek ve yönetmek olan sigortacılık sektörü kilit önem taşıyor.

Bu risklerden hem etkilenen tarafta hem de birey ve kurumların bu risklerle karşılaştıklarında uğrayacakları zararı karşılayacak hizmet sağlayıcılar olmamız noktasında sürdürülebilirlik risklerini izliyor, irdeliyor ve gerekli aksiyonları ürün ve hizmet döngümüzde hayata geçiriyoruz.

Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel (ÇSY) Başlıklarda İzlediğimiz ve Değerlendirdiğimiz Sürdürülebilirlik Riskleri:

Çevresel

Doğal çevre ve sistemlerin kalitesi, işleyişi ve şirketin bunlara olumlu katkısı ile ilgilidir.

- Biyoçeşitlilik kaybı (küresel ile yerel türlerin (bitkiler veya hayvanlar) neslinin tükenmesi veya azalması)
- Sera gazı emisyonları
- İklim değişikliği (kuvvetli rüzgârlar, aşırı hava koşulları, doğal afetler, küresel ısınma vb.)
- Yenilenebilir enerji
- Enerji verimliliği
- Atık yönetimi
- Arazi kullanımındaki değişiklik



Sosyal

İnsanların ve toplulukların hakları, refahı ve çıkarları ile ilgilidir.

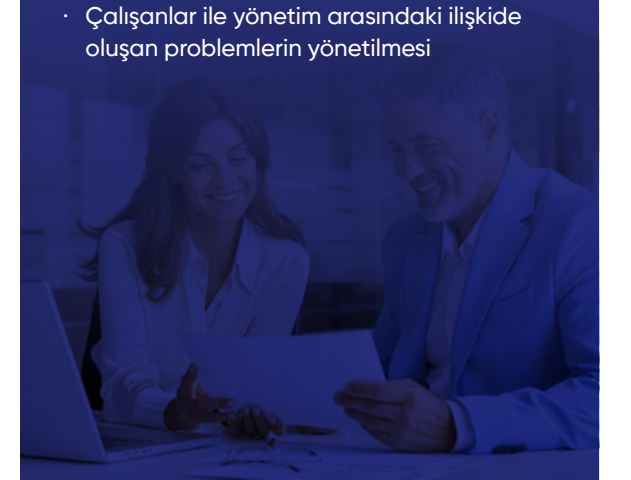
- İnsan hakları
- Tedarik zincirindeki çalışma standartları
- Çocuk, istek dışı çalıştırma ve borç karşılığı işçilik
- İş sağlığı ve güvenliği
- Örgütlenme ve ifade özgürlüğü
- İnsan sermayesi yönetimi ve çalışan ilişkileri
- Çeşitlilik ve fırsat eşitliği
- Yerel topluluklar ile ilişkiler
- Sağlık ve ilaca erişim
- Virüsler (HIV, Koronavirüs vb.)
- Tüketici hakları
- Sosyal yatırım



Yönetimsel

Karar alma süreçlerinin tüm paydaşlar için iyi ve kapsayıcı bir kültür yarattığından emin olunması ile ilgilidir.

- Yönetim kurulu yapısı, büyüklüğü, çeşitliliği, becerileri ve bağımsızlığı
- Yönetici maaşları
- Hissedar hakları
- Paydaş etkileşimi
- Bilgi paylaşımı
- İş ahlakı
- Rüşvet ve yolsuzluk
- İç kontroller ve risk yönetimi
- İş stratejisinin çevresel ve sosyal konular için de uygulanması
- Çalışanlar ile yönetim arasındaki ilişkide oluşan problemlerin yönetilmesi



Veri Gizliliği ve Güvenliği

Veri gizliliği ve güvenliğinde ileri teknolojilere yatırım yapıyor, paydaşlarımızın bilgilerini titizlikle koruyor ve her türlü riske karşı güçlü önlemler alıyoruz.

AgeSA olarak, bir sigorta şirketi olmanın bilinciyle veri gizliliği ve güvenliği konusunu AgeSA'nın önceliklerinden biri olarak görüyoruz. Hem organizasyon içi bilgi güvenliğini sağlamak hem de paydaşlarımızın verilerini korumak için kapsamlı ve ileri düzeyde önlemler almaktayız. Bu çabalarımız, stratejik ve dijital yol haritamızın ayrılmaz parçasını oluşturuyor. Müşteri ve iş ortaklarımızın kişisel bilgilerinin korunması için veri gizliliği ve güvenliği politikalarımızı titizlikle uyguluyor, veri sızıntısı riskini en aza indirmek için en yeni teknolojik çözümleri ve güvenlik protokollerini kullanıyoruz. Ayrıca, veri ihlali durumlarında hızlı ve etkili müdahale için acil durum planlarımız bulunuyor.

AgeSA'nın stratejik ve dijital yol haritasını göz önünde bulundurarak dışarıdan gelebilecek potansiyel tehditlere karşı önlemler alıyor, çalışanlarımızın güvenli bir şekilde çalışmalarına devam etmelerini sağlamak için çeşitli güvenlik projeleri yürütüyoruz. Uygulama ve altyapı güvenliği konusundaki çabalarımız, regülatif ve denetimsel uygunluk gerekliliklerine tam uyumlu olarak sürdürülüyor. Ayrıca, operasyonel verimliliği artırmak ve risk öngörülebilirliğini sağlamak amacıyla periyodik kontrol faaliyetleri ve IT farkındalık çalışmaları gerçekleştiriyoruz. IT ile ilişkili potansiyel risklere karşı yeni kontrol yöntemlerini değerlendiriyor ve iş sürekliliği faaliyetlerine odaklanarak kriz anlarına hazırlık çalışmaları yapıyoruz. Bu kapsamda 2023 yılında Güvenlik altyapımız içerisinde yer alan API gateway uygulamalarımızın daha güncel versiyona geçişi için geliştirme çalışmaları tamamlandı ve böylelikle daha güncel ve güvenli bir kullanıcı doğrulama yetkilendirme altyapısı sağladık.

Tüm bunlarla birlikte, kişisel verilerin korunmasına büyük önem veriyoruz. 6698 sayılı Kişisel Verilerin

Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında, kişisel verilerin işlenmesi ve korunması süreçlerini titizlikle yönetiyoruz. Kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenmesi, veri sahiplerinin haklarının korunması ve bu süreçlerin denetlenmesi için kapsamlı politikalar ve prosedürler uygulamaktayız. Veri sahiplerinin taleplerini etkin bir şekilde karşılamak ve veri ihlallerini önlemek amacıyla düzenli denetimler ve kontroller gerçekleştiriyoruz. **2023 yılında KVKK uyumluluğumuzu garanti edecek olan, envanter oluşturma, veri keşfi ve arşivleme yeteneklerine sahip uygulamamızın geliştirmelerini tamamladık.**

AgeSA'nın 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgilendirme'sine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçiler ile ilgili bilgilerin gizliliğine özen gösteriyor, müşteriler ve tedarikçiler ile haksız menfaatten uzak iyi ilişkiler kurulması ve taraflar arasında yapılan anlaşma koşullarına uyum sağlanması için gerekli önlemleri alıyoruz.

Çalışanların veri gizliliği ve güvenliği konusunda bilinçlendirilmesi için ise düzenli eğitim programları düzenlemekteyiz. Veri güvenliği farkındalık eğitimleri ile bilgi güvenliği politikalarına uyumu sağlamayı ve bu kapsamda farkındalığı artırmayı amaçlıyoruz. 2023 yılında Bilgi Güvenliği Ekibinden toplam 12 çalışanımıza 8 saat Veri Gizliliği ve Güvenliği eğitimi verdik.

Veri gizliliği ve güvenliği yaklaşımımız kapsamında organizasyon içi güvenlik tedbirlerimizi sürekli olarak güncellemekte ve geliştirmekteyiz. Bu sayede sadece şirketimizin değil, paydaşlarımızın da güvenliğini ve gizliliğini koruyoruz.



İnsan Odaklı Organizasyon

AgeSA Kültürel Değerleri

Varlık Nedenimiz: Mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle işimizin özündeki iyiliği sunmak için varız.

İyilik için harekete geçeriz!

Keşfetmek için heyecan duyarız!

Gelişmek için sade düşünürüz!

Fark yaratmak için cesur davranırız!

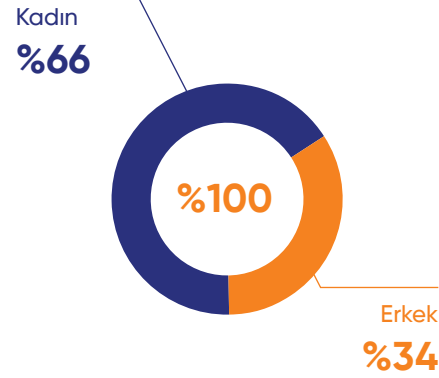
Sınırları aşmak için birlikte çalışırız!



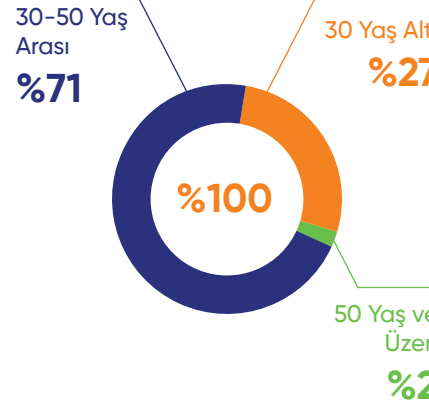
Çalışan Demografisi

AgeSA'da 2023 yılı itibarıyla 1.216'sı kadın 626'sı erkek olmak üzere toplam 1.842 çalışan bulunuyor. İş gücümüzün %66'sını kadın çalışanlar oluşturuyor. Çalışanlarımızın tamamı beyaz yaka ve tam zamanlı çalışanlardan oluşuyor. 2023 yılında 274 kadın 146 erkek çalışan olmak üzere toplam 420 yeni çalışan AgeSA'ya katıldı.

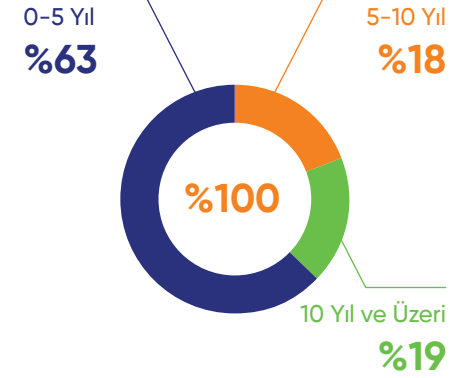
Cinsiyete Göre Çalışanlar



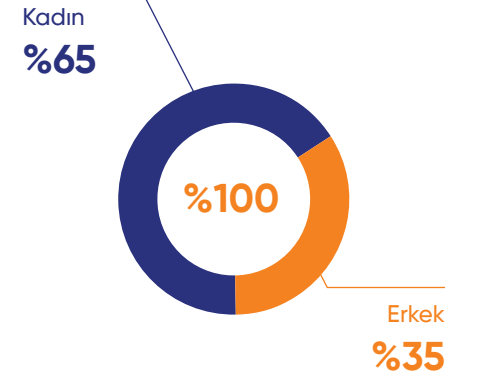
Yaşa Göre Çalışanlar



Çalışma Süresine Göre Çalışanlar



Yeni İşe Alınan Çalışanlar



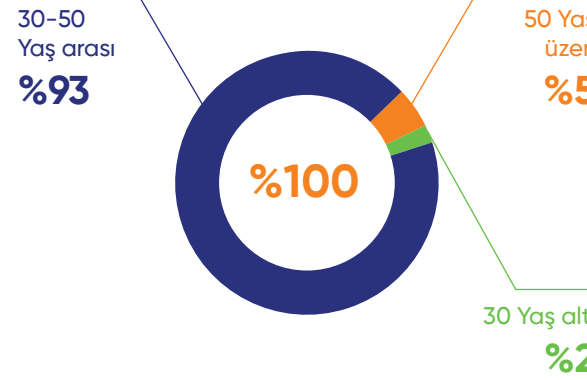
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

%66'ya ulaşan kadın çalışan oranımızla eşitlikçi, kapsayıcı ve adil bir iş ortamı yaratmaya odaklanıyor, yönetim seviyelerinde kadın temsiliyetini artırarak sürdürülebilir başarıyı hedefliyoruz.

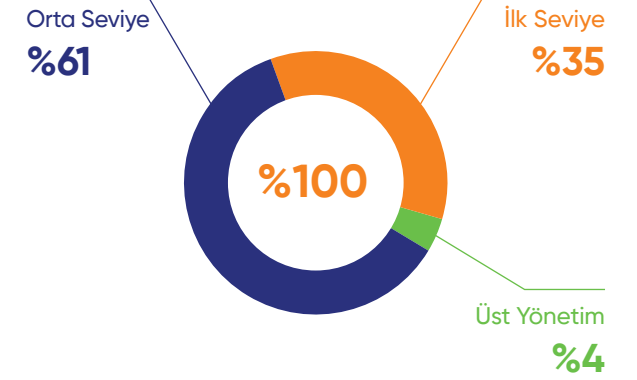
Çalışanlarımıza kapsayıcı, eşit ve adil bir iş ortamı yaratmak için çalışıyor, çeşitliliğe yatırım yapıyoruz. İşe alım ve kariyer süreçlerinde çalışanlar arasında ayırım gözetmiyor, tamamen performansa ve iş büyüklüğüne dayalı eşitlikçi terfi ve eşit ücret politikası uygulayarak her türlü ayrımcılığa karşı çıkıyoruz. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığa yatırım yapan şirketlerin daha yenilikçi, başarılı ve verimli olduğunun bilinciyle bu konuda performansımızı iyileştirmek üzere uygulamalar hayata geçiriyoruz. Birleşmiş Millet Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN WEPs) imzacısı bir şirket olarak kadınların iş hayatında karşılaştıkları engellerin ortadan kalkmasına yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

İş gücünün %66'sı kadınlardan oluşuyor, bu doğrultuda kadınların yönetim seviyelerinde de temsiliyetinin artırılması için hedeflerimizi belirledik. 2023 yılında tüm yönetici seviyelerindeki toplam kadın oranı %51 olurken atanan kadın yönetici

Yaşa Göre Kadın Yöneticiler



Seviyeye Göre Kadın Yöneticiler



oranı ise %64 olarak gerçekleşti. Belirlediğimiz eşitlik hedeflerine 2023 yılı itibarıyla ulaştık, önümüzdeki süreçte amacımız bu oranları yıldan yıla takip ederek sürekli olarak %50 ve üzerinde tutmak. Bununla birlikte engelli çalışan sayımızı artırmaya yönelik çalışmalar da gerçekleştiriyoruz. 2023 yılı itibarıyla engelli çalışan sayımız 49 oldu.

Hedeflerimiz:

- Kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi
- Atanan kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi
- Gelir getiren rollerdeki kadın çalışan sayısının ve yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi
- STEM rollerdeki kadın çalışan sayısının ve yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi
- "Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile proje geliştirilmesi



Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

AgeSA olarak toplumsal cinsiyet eşitliğinden çalışan destek programlarına, eğitim ve istihdam fırsatlarından farkındalık projelerine kadar birçok alanda çeşitlilik, kapsayıcılık ve eşitlik odaklı çalışmalarla sürdürülebilir bir iş kültürü inşa ediyoruz.

TogetHER

Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık perspektifini tüm insan kaynakları süreçlerine dahil etmek için farklı çalışmalar yürütüyoruz. AgeSA'da toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak için yürüttüğümüz çalışmaları **TogetHER** projesi çatısı altında ele alıyoruz. Yönetim seviyesindeki kadın çalışan oranını artırmayı, kadın çalışan oranının düşük olduğu departmanlarda kadın temsiliyetini yükseltmeyi ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz. 2023 yılında çalışanlarımızın gönüllü katılımlarıyla Ayrımcılık Karşıtı Sözlük hazırlamaya başladık, cinsiyete göre ücret farkı analizi gerçekleştirdik, güçlü kadın liderler panelleri düzenledik ve 11 Ekim Dünya Kız Çocukları Günü'nde çocuklarda ayrımcı kültürün gelişmesini engellenmesi amacıyla bir webinar düzenledik.

Cinsiyetten bağımsız eşit ücret yaklaşımının benimsenmesi için düzenlediğimiz ücret politikası ile eşit işe eşit ücret sağlıyoruz. İşe Alım ve Ücret Değişikliği dönemlerinde yöneticilere farkındalık sağlamak amacıyla iletilen dosyalarda kadın/erkek ücret ortalamasını gösteren bilgilendirme alanı bulunuyor. Bununla beraber işe alım sürecine dahil olan yöneticilerde farkındalık yaratmak amacıyla İletişimde Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberini hazırladık.

"İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı Projesi" kapsamında, daha önce çalışanlarımız için hazırladığımız "Aile İçi Şiddetle Mücadele Politikası" ve Aile İçi Şiddet Destek Hattı ile aile içi şiddete karşı önlem almayı ve destek sağlamayı amaçladık. 25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü için kadına yönelik şiddete karşı farkındalık yaratmak ve şiddete uğranıldığında yapılması gerekenlerle ilgili bilgilendirme yapmak amacıyla duyuru yayınladık.

Yanımdayız

Doğum izninin veya sağlık sorunları sebebiyle uzun süreli çalışamama durumunun çalışanların kariyerleri önünde bir engel olmaması için Yanımdayız uygulamasını hayata geçirdik. 30 gün ve üzeri sağlık raporu alan veya doğum izninden dönen saha çalışanlarının ücretlerini hesaplarken son altı aylık komisyon ve bonus kazançlarını dikkate alıyoruz.

Ebeveyn olan çalışanlarımızın iş-yaşam dengelerini kurmalarına destek oluyor, çalışanların ebeveynlik izninin ardından kariyerlerine kaldıkları yerden devam etmelerini sağlamak için uygulamalar geliştiriyoruz. Erkek çalışanlar babalık izni süresini yasal zorunlulukların ötesine geçerek iki hafta kullanıyor. 2023 yılında 65'i birincil, 29'u ikincil bakıcı olan toplam 94 çalışan ebeveynlik izninden faydalandı, bu çalışanların %88'i ebeveynlik izni sonrası işe döndü.

Deniz Yıldızları

Proje kapsamında çağrı merkezi hizmetlerini yürüten ATOS iş birliğiyle ekonomik, psikolojik, fiziksel şiddet gördüğü için veya farklı nedenlerden dolayı kadın sığınma evlerinde yaşamını sürdürmek zorunda kalan kadınlara istihdam imkanı sunmayı amaçlıyoruz. Verdiğimiz eğitimlerle katılımcıların farklı sebeplerden dolayı işten ayrılmaların bağımsız olarak mesleki açıdan donanımlı bireyler haline gelmelerini hedefliyoruz. Ayrıca projeye 2021 yılında engelli vatandaşlarımızı da dahil ederek çağrı merkezimizde engelli istihdamını artırdık. Çağrı merkezi çalışanlarımızın %2'sini proje kapsamında istihdam ettik.



İnsan Hakları

AgeSA Etik Kurallarımızın yanı sıra Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Birleşmiş Milletler İş ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, Çok Uluslu Şirketler için OECD Yönergeleri ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel ilkelerine uyum sağlamayı taahhüt ediyoruz.

Özel sektörün insan hakları üzerindeki etkileri çalışan hakları ve güvenliği, zorla veya çocuk işçi çalıştırma, ayrımcılık, eşitsizlik, çevresel etkiler, doğal kaynakların tüketimi ve yerel topluluklar üzerindeki etkiler gibi geniş bir yelpazeye yayılabilir. **AgeSA'da tüm paydaşları için adil, saygılı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmayı hedefleyerek insan haklarını temel değerlerimizden biri olarak benimsiyoruz.** Faaliyet gösterdiğimiz her yerde ve tüm iş süreçlerinde insan haklarını ele alma konusunda artan bir sorumluluğa sahip olduğumuzun bilinciyle çalışıyoruz. İnsan haklarına saygı hem sürdürülebilirlik anlayışımızın temel bir unsuru hem şirket politikalarımızın ve iş süreçlerimizin ayrılmaz bir parçasıdır. Çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve toplum ile olan ilişkilerimizde, insan haklarının korunması ve geliştirilmesi için proaktif bir yaklaşım benimsiyoruz.

AgeSA İş Etiği Kurallarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Çalışanlar, tedarikçiler ve tüm paydaşların temel yönergeler ve önerilere uymasını bekliyoruz. Faaliyetlerimizde insan hakları durum tespitini, çevresel, sosyal ve yönetim alanındaki değerlendirme ve risk yönetimi sürecimizin bir parçası olarak ele alıyoruz. Türkiye'de ve dünyada çalışma hayatındaki değişimlere yönelik yapılan uygulamaları, yasal ve idari düzenlemeleri, istatistiki verileri, trendleri ve örnek projeleri yakından takip ediyor, oluşabilecek risklere karşı proaktif tedbirler alıyor ve çeşitli dijital araçlarla tüm paydaşlarla paylaşıyoruz.

Modern köleliğe, çocuk işçiliğine ve zorla çalıştırmaya karşı aktif bir duruş sergiliyoruz. Sendikal örgütlenme konusunda çalışan haklarına saygı gösteriyor, tarafsız bir yaklaşım benimsiyoruz. İş yeri uyumunun iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için çalışanlarımızla etkin bir iş birliği ve diyalog platformu oluşturuyoruz.

Tedarik zinciri de dahil olmak üzere ticari faaliyetlerimiz ve operasyonlarımızla bağlantılı insan hakları etkilerini belirlemeyi, önlemeyi veya hafifletmeyi amaçlıyoruz. Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi kapsamında yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak belirledik. İlerleyen dönemlerde uygunluk denetimi, şikayet ve telafi mekanizmalarını içeren izleme ve raporlama sistemini kurgulayacağız.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında olan "Eşitsizliklerin Azaltılması" konusunu İnsan Hakları kapsamında konumlandırıyor, finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim ile ilgili çalışmalar yapıyoruz.

Bu kapsamda, finansal okuryazarlığı artırmak ve müşterilerimizin yatırımlarını en verimli şekilde yönetmelerine katkı sağlamak amacıyla, rekor katılım sağlanan AgeSA Ekonomi Zirvesi ve Fon Buluşmaları'nın ilkinin gerçekleştirdik. Bu etkinlikte, Türkiye'nin en seçkin ekonomistlerini müşterilerimizle buluşturarak BES fonları ve ekonomik gelişmeler hakkında değerli bilgiler paylaştık. Ayrıca, bu etkinlik müşterilerimizin finansal okuryazarlığını geliştirmeye yönelik önemli bir adım oldu. Dijital Fon Danışmanlığı platformu olan FonPro uygulaması ile farklı finansal risk ve okuryazarlık seviyelerine göre hazırlanmış üç farklı hizmet paketi sunuyoruz. Böylece finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimiz de yatırımlarını en verimli şekilde yönetebiliyor. 2023 yılında FonPro'nun yeni öneri paketlerine sürdürülebilirlik fonunu da dahil ettik. Yıl sonu itibarıyla FonPro'nun tekil müşteri kullanımı 188.865 kişiye ulaştı.

Hedeflerimiz:

- Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi
- Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması



Yetenek Yönetimi

2023 yılında iç adaylarla doldurulan yönetici pozisyonlarının oranı Genel Müdürlükte %86, satış ekiplerinde %80 oldu.

Şirketlerin finansal sermayesinin yanı sıra insan sermayesi de başarısının arkasında yatan faktörler arasında bulunuyor. Etkin yetenek yönetim programı yürüten şirketler, performansını artırıyor ve rekabet avantajı elde ediyor. AgeSA olarak insan kaynağımızın sürdürülebilirlik ve iş stratejimizin hayata geçirilmesinde oynadığı rolün farkındayız. Bu bilinçle yeteneklere yatırım yapıyor, performansı ölçüyor, çalışanların kariyer gelişimlerini destekliyor ve yeni yeteneklerin AgeSA bünyesine katılması için çalışıyoruz.

Kariyer ve Performans Yönetimi

Çalışanların AgeSA'daki kariyer yolculukları boyunca onları desteklemek üzere çalışıyoruz. Kariyer ve performans yönetimi süreçleriyle çalışanların kariyer gelişimlerini takip ediyor, düzenli performans takip sistemiyle performanslarını ölçüyor ve iyileştirmeler için onlara destek oluyoruz.

Yeni Hedeflendirme Yaklaşımımız (OKR)

Değişen iş koşulları ve sürekli güncellenen ihtiyaçlar etrafında performans yönetiminin de değişimi zorunlu hale geliyor. Eskiye kıyasla öncelikler çok daha hızlı değişirken iş süreçleri çok daha akışkan ve karmaşık bir yapıya dönüşüyor. Çalışanların işin gerekliliğini yerine getirmek için ihtiyaç duydukları beceri setleri hızla farklılaşırken performansı etkin biçimde ölçme ve yeteneği elde tutma da zorlaşıyor. AgeSA'da bu dış ortam şartlarında gerçek anlamda performansı geliştiren, çevik, şeffaf, iki yönlü çalışabilen ve çalışanları her fırsatta sürece dahil eden bir "Hedeflendirme Yaklaşımı" arayışı içerisine girdik. Değerlendirmelerimiz neticesinde Objectives and Key Results (kısaca OKR) yaklaşımını uygulamaya karar verdik. Bu kapsamda 2022 yılında üst yönetimimizle birlikte tasarladığımız ve pilot olarak uygulamaya aldığımız yeni nesil hedeflendirme yaklaşımımızı 2023 yılında da sürdürmeye devam ettik.

İç Terfiler

Genel Müdürlük kadroları için kariyer prosedürü kapsamında yılda iki kez standart ve kademe artışı terfi dönemleri bulunuyor. 2023 yılı içinde 27 kademe artışı ve 85 standart terfi gerçekleştirdik. Genel Müdürlükte yönetici pozisyonlarımızın %86'sını, satış ekiplerinde yönetici pozisyonlarının %80'ini içeriden doldurduk. 2023 yılı içerisinde Direkt Satış, Acenteler ve Kurumsal Projeler Genel Müdür Yardımcılığı'nda 308, Banka Sigortacılığı Genel Müdür Yardımcılığı'nda ise 72 çalışmamız terfi etti. Bu iki kanalın satış pozisyonlarında görev alan 12 çalışmamız yönetici pozisyonuna terfisini gerçekleştirdik.

Genç Girişimci Programımız kapsamında ise, satış kadrolarından üç çalışmamız acente açarak kendi işlerini kurmalarına destek olduk.

Career Adventure-Rotasyon Programı

Çalışanlarımızın gelişim katkı sunmak, bireysel yeteneklerin keşfedilmesine imkan yaratmak, tecrübe çeşitliliği sağlamak ve kariyer süreçlerini desteklemek amacıyla yürüttüğümüz Career Adventure rotasyon programımıza 2023 yılında 16 çalışan dahil oldu. Rotasyon programıyla farklı ekiplerde belirli süreli çalışmaya devam eden üç çalışan ise rotasyon yaptıkları ekiplere kalıcı geçiş yaparak transfer oldu.

Aday Öneriyorum Programı

AgeSA'nın büyüme hedeflerine yönelik yetenek kazanımını artırmak ve potansiyel adaya daha kolay ulaşmak amacıyla çalışanlarımızdan aday yönlendirme desteği aldığımız bu programla çalışanları ödüllendiriyoruz. Bu program sayesinde çalışanların önerdiği 10 yeni adayın işe alımını tamamladık.

Hedeflerimiz:

- AgeSA çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi



Yetenek Yönetimi

Komisyon sistemini stratejik hedeflerle uyumlu hale getirerek, satış ekiplerinin performansını artırmaya ve çalışan bağlılığını güçlendirmeye odaklanıyoruz.

AgeSA'da Komisyon Sistemi

Kazanç sistemlerinde Şirket hedefleri ve öncelikleri doğrultusunda 2023 yılında değişiklikler gerçekleştirdik. Yıl içinde gerçekleşen ürün ve satış ekibinin organizasyon değişikliklerine bağlı olarak kazanç modellerimizi de güncelledik. İstanbul ili özelindeki stratejik önceliklerimizi gözeterek satış ekiplerimiz için destek ödemesi uygulamasını hayata geçirdik.

Banka Sigortacılığı

Yılbaşından itibaren işe alım ve tutundurma faaliyetlerini desteklemek amacıyla işe yeni başlayan çalışanlara Başlangıç Destek Paketi uygulamasını başlattık. Bu sayede yeni çalışanların işe uyum sürecinde gelirlerinde yaşanabilecek değişimleri engellemeyi amaçlıyoruz.

BES ve Hayat sigorta prim üretimlerinin devamlılık ve kalite parametrelerini yüksek tutabilmek için Yıllık ödemeli BES sözleşmeleri ile Hayat Sigortası ürünleri için clawback (komisyon geri alım) modellerini oluşturduk ve sistem geliştirmelerini tamamladık. Şube potansiyellerini daha iyi kullanmak amacıyla oluşturulan Şube Performans Lideri unvanı için yeni gelir ve ödüllendirme modelini oluşturarak uygulamaya aldık. Sigorta Yöneticilerinin dönemsel olarak yaşayabilecekleri performans düşüşlerinde, minimum gelir garantisi sunacak "Senin için Buradayız" isimli destek programını uygulamaya aldık.

Direkt Satış Kanalı

Kanalın büyüme hedefine ulaşmasını desteklemek ve işe yeni başlayan Birikim Güvence Danışman Adayları'nın adaptasyon sürecini iyi geçirmelerini sağlamak amacıyla mevcut komisyonlara ek adet komisyonu uygulamasına başladık. Ayrıca yeni atanan yöneticilerin Birikim Güvence Danışman Adayları'nın gelişimine ve tutundurulmasına odaklanmalarını sağlamak amacıyla hedef ve gelir modelinde değişikliğe gittik.

Acente kanalı üretimlerini artırmak ve Acente Bölge Satış Yöneticilerinin acente potansiyellerini daha iyi kullanmalarını teşvik etmek amacıyla ödüllendirmede yıllık bonus yerine çeyrek dönem komisyon modelini devreye aldık. Her İhtimalin Sigortası ürünlerimizin satışa açılmasıyla birlikte performans ve ödüllendirme kriterlerimizde ihtiyaç duyulan değişiklikleri hayata geçirdik.

Kurumsal Projeler Sahâ Satış Ekibi

Komisyon modeline 2023 yılında Grup Hayat ve Ferdi Kaza Sigortası satışlarını da dahil ettik. Çalışanların çeyrek dönemlerde daha yüksek performans göstermelerini sağlamak amacıyla yıl sonu telafi modelini hayata geçirdik.

Özel Müşteriler Ekipleri

2023 yılında fon tutundurma ile birlikte adet ikna konsantrasyonu da sağlayacak değişiklikler uyguladık. Özel Müşteriler ile Tutundurma Ekiplerinin tek çatı altında toplanması ve segment bazında benzer hizmetleri veren ekipler olarak konumlanması doğrultusunda gelir modelini revize ettik. Tutundurulan fon miktarına bağlı olarak artan ek ödüllendirme uygulaması başlattık.



Yetenek Yönetimi

2023 yılında çalışanlarımıza toplam 68.373 kişi*saat eğitim verdik, çalışan başına düşen ortalama eğitim saati 37,12 oldu.

Eğitim ve Gelişim

AgeSA'nın stratejik hedefleriyle uyumlu olarak yapılandırılmış olan eğitim faaliyetleriyle çalışanlarımızın temel mesleki gelişimleri kadar kişisel gelişimlerine de katkı sağlıyoruz. Müşteri memnuniyetini sürekli kılma ve standartlarımıza uygun müşteri deneyimi yaşatma hedefleri doğrultusunda eğitim yatırımlarını sürdürüyoruz. 2023 yılında 196 farklı başlıkta 560 grup eğitimi düzenledik. 2023 yılında çalışanlarımıza toplam 68.373 kişi*saat eğitim verdik, çalışan başına düşen ortalama eğitim saati 37,12 oldu.

Direkt Satış Kanalı eğitim süresi kişi başı 5,4 gün, Banka Sigortacılığı Kanalı eğitim süresi kişi başı 3,8 gün, Genel Müdürlük eğitim süresi kişi başı 4,8 gün olarak gerçekleşti. Çalışan ve iş ortaklarımıza yönelik gerçekleştirilen eğitimlerle 464 kişi Bireysel Emeklilik Aracısı olmaya hak kazanırken, aynı dönemde 194 kişi teknik personel sınavlarında başarılı olarak lisans sahibi oldu.

Banka Sigortacılık kanalında görev alan Sigorta Yöneticilerinin kişisel liderlik yetkinliklerinin geliştirilmesi, inisiyatif almaları, başarı odaklı düşüncelerini amaçlayan gelişim programı **Her Şey Seninle Başlar** eğitimlerine toplamda 280 çalışan katıldı.

Kişiyeye özel öğrenme deneyimi seçenekleri sunmanın gerekliliğinin farkında olarak eğitim ihtiyaçları kapsamında bir eğitmenin liderlik ettiği sınıf eğitimlerinin yanında farklı programlar tasarlıyoruz. Bunun için gerçekleştirdiğimiz Udemy iş birliğiyle yöneticiler ekiplerindeki gelişim ihtiyacına yönelik katalog üzerinden eğitimler seçebiliyorlar.

Çalışan ihtiyaçlarını göz önüne alarak oluşturduğumuz webinar serisine 2023 yılı içinde de devam ettik. Güncel ekonomik trendler üzerine kurgulanan webinar serisinde çalışanların ekonomik gelişmeleri takip edebilmeleri ve gelişmelerden haberdar olabilmeleri adına her ay canlı yayınlarla bir araya geliyoruz.

Akbank çalışanları için sürdürülen eğitim desteğiyle 2023 yılında 32 grupta 744 kişi satış ve ürün eğitimlerine

katıldı. Lisanslama çalışmalarında ise 12 grupta 266 kişi lisans eğitimi aldı. Akbank Çağrı Merkezi çalışanlarına yönelik verilen satış ve ürün eğitimlerine ise 20 grupta 478 kişi katıldı.

Direkt Satış kanalında büyümeyi destekleyecek faaliyetlere ek olarak iyi uygulamaları çoklamak ve birbirinden öğrenme kültürünü beslemek amacıyla bölge müdürleri ile birbirinden öğrenme atölyeleri gerçekleştirdik.

2023 yılında üyesi olduğumuz Million Dollar Round Table (MDRT) kuruluşu ile planladığımız bir günlük etkinlikte acentelerimiz, satış kanalı çalışanlarımız, iş ortaklarımız ile üst düzey yöneticilerimizi bir araya getirdik. Yaklaşık 600 kişilik katılımcı kitlesinin bulunduğu etkinliğe MDRT konuşmacılarının verdiği seminerler damgasını vurdu. Türkiye sigorta sektöründeki tek resmi Million Dollar Round Table (MDRT) üyesi olarak, MDRT ve AGEAS iş birliğiyle düzenlenen ve hayat sigortacılığı alanında uzman isimlerin yer aldığı APEX 2023 (Ageas, Partnership, Education, Xperience) Konferansı'na 80 kişilik bir ekiple katıldık.

196

Farklı Başlıkta

560

Grup Eğitimi

Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Sürdürülebilirlik için Farkındalık Eğitimi, Sürdürülebilir Yaşam Modeli Webinarı, Kurumsal Sürdürülebilirlik Webinarı, Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Çalıştayı, Sürdürülebilir Finans Çalıştayı, Çevre ve İklim Değişikliği Çalıştayı, Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalıştayı, Güçlü Kadın Liderler Panelleri, Elif Doğan ile Soruları Tersinden Sormak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Farkındalık Webinarı, Meme Kanseri Farkındalık Ayına Özel Webinar, İklim Değişikliği ve İşimize Etkileri, Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık ile Müşterilerimize Sürdürülebilir Çözümler Sunmak etkinliklerini hayata geçirdik.

İlgili birimlerimizi Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'nin düzenlediği ÇSY Risklerinin Yönetimi ve Gözetimi Eğitimi ile Doğa Pozitif Masterclass Sertifika Programına dahil ettik.

Yetenek Yönetimi

Veri analitiği, liderlik ve sigortacılık alanında sunduğumuz eğitim programlarıyla çalışanlarımızın kariyer yolculuklarını destekliyoruz.



Liderlik Gelişim Programı

Satış kanallarımızda ara kademe yönetici olarak görev alan satış şube yöneticisi rolündeki çalışanların yeni dönem liderlik yetkinliklerini geliştirmelerine destek olmak adına "Liderlik Gelişim Programı"nı hayata geçirdik. Toplamda üç eğitim modülü ve üç takım koçluğu seansından oluşan programda katılımcılar eş roldeki arkadaşlarıyla tecrübe ettikleri birbirinden öğrenme süreci sayesinde yetkinliklerini pekiştirdi.

Her İhtimalin Sigortası Eğitimleri

Müşterilerimizin vefat, maluliyet, yaşam konularında koruma teminatlarını birlikte satın alabilecekleri AgeSA'nın yeni Her İhtimalin Sigortası'na ait yüz yüze eğitimler düzenledik. Banka Sigortacılığı, Direkt Satış Acenteler ve Kurumsal Projeler Kanallarından toplamda 1.488 çalışan eğitimlere katıldı.

Yüz yüze eğitimlere katılım öncesinde çalışanları bilgi ve içerik anlamında desteklemek amacıyla "Her İhtimalin Sigortası e-öğrenme" paketi oluşturduk. Teknik ve mevzuat bilgilerine ağırlıklı olarak yer verdiğimiz e-öğrenme paketini satış kanallarındaki tüm çalışanlarına atadık. Bilgilerin pekiştirilmesi ve tam olarak öğrenilmesi amacıyla eğitimin tamamlama süreçlerini yakından takip ettik.

Bununla birlikte işe yeni başlayan çalışanların da gelişim süreçlerini desteklemek amacıyla yeni Her İhtimalin Sigortası'nı iş başı eğitim programlarına dahil ettik.

Sigortacılık Okulu

Çalışanların sektörü daha iyi tanımalarını sağlamayı, sigortacılık konularındaki bilgilerini derinleştirmeyi ve gelişimlerine katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda sigortacılık sektörünün duayenler ile alanında uzman akademisyenlerin dahil olduğu gelişim programı olan Sigortacılık Okulu'nu hayata geçirdik.

2021 yılından beri çalışmalarına devam ettiğimiz Sigortacılık Okulu'nda katılımcıların bilgi düzeyine göre yapılan kademelendirme sonrasında Temel Düzey-1, Temel Düzey-2 ve İleri Düzey olarak tanımlanmış üç farklı seviyede dersler açılıyor. Temel Düzey-1 eğitimleri tamamen dijital öğrenme portalı üzerinden online eğitim paketi olarak hazırlandı.

2023 yılı Sigortacılık Okulu Temel Düzey 1, Temel Düzey 2 ve İleri Düzey gruplarında toplam 151 çalışan yer aldı. Kasım ayı sonunda final sınavlarını tamamlayan katılımcılardan 32'si Sigortacılık Okulu programından başarı ile mezun oldu. Mezunlar ve eğitmenleri, Aralık ayı içerisinde gerçekleştirdiğimiz mezuniyet programında online ortamda bir araya getirerek program değerlendirmesi ve kapanış buluşması gerçekleştirdik.

Sabancı İleri Veri Analitiği Akademisi

Sabancı Holding'in üç stratejik önceliklerinden birisi olan teknoloji ve ileri veri analitiği kapsamında kurduğu İleri Veri Analitiği Akademisi'nin her yıl katılımcısı olmaya devam ediyoruz. Sabancı Grup şirketlerindeki veri aktarıcısı, bilimcisi ve mühendisi sayısının artırılması amacıyla kurulan akademinin beşinci yılında, dört çalışanımızla program içerisinde yer aldık. Programda Data Scientist ve Data Translator kategorilerinde yer alan AgeSA'dan iki katılımcı birincilik kazandı.

LOMA-LIMRA Sertifikasyon Süreci

Sigortacılık sektörünün önde gelen eğitim ve gelişim kuruluşlarından biri olan LOMA ve sektör için araştırma, danışmanlık ve profesyonel gelişim sağlayan alt kuruluşu LIMRA'da çalışanlara üyelik fırsatı sunuyoruz. LOMA'nın Sigortacılık Sertifika programı; "The Fellow, Life Management Institute (FLMI)" yolculuğunda yönetim ve yetenek kadromuza yönelik eğitim ve sertifikasyon desteğimize 2023 yılında da devam ettik.

Yetenek Kulübü | Future Club

Yetenek kulübümüz Future Club ile kulüp üyesi çalışanların birlikte sosyalleşebilmeleri ve üst yönetimle daha yakın iletişimde olabilmelerini amaçlıyor, bu doğrultuda uygulamalar hayata geçiriyoruz. 2023 yılında AgeSA ve Aksigorta Future Club üyelerini "Yarının Dünyasında İmkânların Sonsuzluğu" konseptiyle teknoloji zirvesinde bir araya getirdik.

Değişen teknoloji trendleri ve geleceğin dünyasına ilişkin tahminleri alanlarında uzman konuşmacılardan dinleyen Future Club üyeleri; deneyim alanlarında VR teknolojilerle kurgulanmış simülasyonları deneyimledi.

Bununla birlikte şirketimizdeki üstlendiği sorumluluk ve mesleki bilgisi itibarıyla kritik süreçlerde yer alan çalışanlarımızın gelişim, tanıma-takdir ve kariyer yolculuklarını destekleyecek aksiyonlar hayata geçirdik. İngilizce desteği, yüksek lisans desteği, koçluk&mentorluk desteği, Sabancı ya da Ageas gelişim programlarına katılım, üst yönetim buluşmaları, şirketimizdeki farklı projelerde görevlendirme vb. süreçlerde destekleyici adımlar attık.

Yetenek Yönetimi

Aksigorta ile iş birliği yaparak liderlik, veri bilimi ve mentorluk programlarıyla öğrenen bir kültür inşa ediyoruz.

Geleceğe Bi'Adım

Geleceğe Bi'Adım yetenek programında yer alan 46 çalışan eğitim programlarının bir parçası olarak "İyinin Peşinde" mottosuyla sürdürülebilirlik, eğitim, hayvan hakları ve engelsiz yaşam odaklı beş sosyal sorumluluk çalışması gerçekleştirdi.

LiderSEN Geliştir

Satış kanallarına özel olarak tasarlanan ve yetenek programlarından biri olan "LiderSEN Geliştir" programının ikinci dönem katılımcılarını belirledik ve eğitim programlarını 2023 yılında başlattık. Bölge Müdürü yetiştirmeyi hedeflediğimiz "LiderSEN Geliştir" 2023 yılında ikinci mezunlarını da verdi.

AgeSA & Aksigorta Gelişim Faaliyetlerinde İş Birliği

İki şirket arasındaki sinerjiyi artırmak, deneyimler ve birbirinden öğrenme yöntemleriyle öğrenen bir kültür yaratarak her iki organizasyona da fayda sağlamak amacıyla ortak programlar geliştiriyoruz:

DNA Deneyim Aktarım Mentorluk ve Kurum İçi

Koçluk Programı: Geçmişte iki dönem AgeSA'lı mentor ve mentilerin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz programın bir önceki yıl etki alanını büyüterek süreci Aksigorta'dan katılan mentor ve mentilerimiz ile birlikte yürütmüştük. Büyüyen etki alanının yarattığı olumlu hissiyat ile bu yıl da Aksigorta mentor ve mentilerinin katılımıyla dördüncü programımıza başladık. Programda bu yıl 39 menti, 29 mentor bulunuyor.

Bununla birlikte AgeSA'da koçluk eğitimi alan çalışanlarla oluşturduğumuz kurum içi koçluk programını yine AgeSA-Aksigorta iş birliği ile koçluk talebinde bulunan çalışanlarla ortak havuzdaki talepleri eşleştirerek yürüttük. Programda 12 çalışanımız ve 11 koçumuz bulunuyor.



AGESA & AKSIGORTA
GELİŞİM
FAALİYETLERİNDE İŞ
BİRLİĞİ

5

Science of Data Programme (SoD): Veri odaklı bakabilmek, veriye dayalı karar vermek günümüz dünyasının en önemli yetkinlikleri arasında ve aynı zamanda Yeni Neslin Sabancı'sı inisiyatiflerinden birisi olarak yer alıyor. Bu kapsamda biz de çalışanların veri temelli yetkinliklerini artırmak üzere SoD programını 2022 yılında hayata geçirdik. 2022 yılında programa katılan çalışanlar ve 2023 yılında programa yeni katılan çalışanlar veri biliminin temel kavramlarını ve modern araçlarını çeşitli uygulamalar üzerinde birlikte çalışarak öğrendi. 2023 yılında toplam 25 AgeSA çalışanı SoD programına katıldı.

Senkron: AgeSA ve Aksigorta'da işe başlayan her çalışanı oryantasyon eğitimlerine ek olarak üç farklı modülden oluşan, çalışanların iş birliği ve birlikte gelişim süreçlerini destekleyen "Senkron" ismini verdiğimiz programı hayata geçirdik. Toplamda 236 çalışan bu eğitimlere katıldı.

Katalog Eğitimleri: Çalışanların yetkinlik gelişimini desteklemek amacıyla Aksigorta katalog eğitimlerine 7 farklı eğitim başlığında toplamda 51 çalışanı dahil ettik.

LETS Liderlik Programı: Leadership (Liderlik), Experience (Deneyim) Talks (Konuşmalar) ve Synergy (Sinerji) kelimelerinden oluşan liderlik programının tasarım çalışmaları ve program lansmanı 2022 yılında tamamlandı. 2023 yılı itibarıyla ise her iki şirketin ilk kademe yöneticilerini bir araya getirerek hem network oluşturmak hem de Sabancı liderlik yetkinliklerini geliştirmek amacıyla tasarlanmış LETS programı hayata geçirildi.

Yetenek Yönetimi

Genç yetenekleri iş hayatına kazandırırken, dijitalleşen eğitim platformlarımızla çalışanlarımızın sürekli gelişimini destekliyor, inovatif öğrenme yolculukları sunuyoruz.

Genç Yeteneklere Yönelik Gerçekleştirdiğimiz Çalışmalar

Yeni ve genç yetenekleri AgeSA bünyesine katmayı yetenek yönetiminin önemli bir parçası olarak görüyoruz. Bu kapsamda aktüerya alanında kariyer yapmayı hedefleyen üniversite öğrencilerine yönelik staj programları ve uygulamalar hayata geçiriyoruz. Lise ve üniversite öğrencilerine yönelik staj programlarıyla 2023 yılında 18 öğrencinin iş hayatına adım atmadan önce deneyim kazanmasına destek olduk.

Jump in Actuary: Genç yeteneklere Aktüerya'yı tanıtmak ve bu konuda geleceğe kaynak oluşturmak amacıyla uzun dönem staj programımızı başlattık. Bu program kapsamında üç üniversite öğrencisine Aktüerya ve İş Riski ekibinde staj imkanı sunduk.

Birlikte Gelecek: Deprem sonrası üniversitelerin uzaktan öğrenime geçmesi nedeniyle yüz yüze eğitim fırsatını kaybeden öğrenciler için sosyalleşecekleri alan açmak ve sigorta sektörünü tanınır hale getirmek amacıyla 8 haftalık bir eğitim programı düzenledik. Programı başarıyla tamamlayan öğrencilere staj imkanı sunduk.

Sabancı Holding Staj Programları: Sabancı Holding'in düzenlediği Yeni Nesil Kariyer Deneyimi ve SEED programları kapsamında altı üniversite öğrencisi AgeSA'nın farklı bölümlerinde staj programına katıldı.

Üniversite Öğrencilerine Çevik Proje Yönetimi: Bahçeşehir Üniversitesi iş birliğiyle ve CO-UP UP (Üniversite - İş Dünyası Entegre Eğitim Modeli) programı kapsamında, Mühendislik Fakültesi lisans öğrencilerine seçmeli olarak Çevik Proje Yönetimi dersleri verdik. Derse katılan 23 öğrenci, 14 hafta süren dersleri başarıyla tamamlayarak AgeSA Çevik Akademi Sertifikası'nı aldı.

Week of Insurance: Üniversite öğrencilerine sigorta sektörünü tanıtmak ve bu alandaki iş fırsatları konusunda farkındalık yaratmak amacıyla interaktif bir etkinlik gerçekleştirdik. İki gün süren etkinlikte Satış, İş Teknolojileri ve Finans ekiplerinin birim yöneticileri, öğrencilerle buluşarak kariyer hayatları ve işin geleceğini anlattı.

Eğitim Teknolojileri
Dijitalleşmenin getirdiği hızlı dönüşüm ile eğitim ve gelişim de yeni teknolojilerden etkilenmeye ve dönüşmeye devam ediyor. Bu noktada çalışanların profesyonel gelişimlerine aralıksız devam edebilmelerini sağlamak ve sürekli öğrenmeyi daha aktif hale getirebilmek adına eğitim platformumuzu güncellemeye devam ediyoruz.

Çalışanların öğrenme stillerine göre çeşitlenen, istedikleri her an her yerden kendilerini geliştirme fırsatı bulabildikleri AgeSA KEP platformuyla yaklaşık 7 binden fazla eğitim, kitap özeti ve uzman videolarından oluşan bir eğitim katalogunu çalışanlara sunuyoruz.

2023 yılında çalışanların AgeSA KEP eğitim kategorilerini çeşitlendirmek, katalog içerisindeki eğitimlere kolay ulaşabilmesi ve kullanıcı deneyimini iyileştirmek için AgeSA KEP ana sayfasının akışını yeniledik.

"AgeSA Kep News" yayınlarımızla çalışanlarımızı, öğrenme platformu içerisinde yer alan diğer içerikler hakkında bilgilendirmeye ve farkındalık yaratmaya devam ediyoruz.

E-öğrenme eğitimlerimize bir boyut daha katarak, çalışanlarımızın eğitim içinde aktif katılımcı oldukları, kendi seçimleri ile içeriklere yön verdikleri

yeni nesil öğrenme metodu olan etkileşimli video eğitim tasarımlarımızı çalışanlarımızla buluşturduk. Çalışma hayatının gündeminde olan başlıca konu başlıklarından oluşan "Öğrenme Yolculukları" oluşturduk ve 2023 yılında da bu çalışmayı sürdürdük. 2022 yılında yayımlanan "Kırılım Çağı ve Yeni Dünya Becerileri", "Değişime Uyum ve Sürekli Gelişim", "Veri ile Çalışmak", "Sorumluluk Alma ve Proaktif Olma", "Yenilikçi Olma" başlıklı öğrenme yolculuklarına, 2023 yılında "Tasarım Odaklı Düşünme", "Etkili Karar Verme ve Problem Çözme", "Müzakere Becerileri", "Esneklik" ve "Sürdürülebilirlik İçin Farkındalık" başlıklı öğrenme yolculuklarını ekleyerek yayımlamaya devam ettik. Yayınladığımız 10 öğrenme yolculuğuna toplamda 1.227 çalışan kaydoldu.

2023 yılında en çok Öğrenme Yolculuğu eğitimini tamamlayan ve kendine en çok yatırım yapan çalışanlara bir yıllık HBR Türkiye Dijital üyeliği hediye ederek gelişimlerini desteklemeye devam ettik.



Yetenek Yönetimi

İş birimi takımlarımızı çevik çalışma yöntemlerine entegre ederek, yeni nesil çalışma deneyimi ve işin geleceği ile uyumlu bir dönüşüm gerçekleştiriyoruz

Çevik Dönüşüm

Yeni nesil çalışma deneyiminin bir parçası olarak işin geleceği ile uyumlu çalışmak için AgeSA'da Kurumsal Çevik Dönüşüm çalışmalarını sürdürüyoruz. Program kapsamında 2023 yılını yaygınlaştırma yılı olarak belirledik ve yıl içerisinde çapraz fonksiyonlu dönüşüm takımı Çevik Liderler öncülüğünde, iş birimi takımlarının çevik dönüşüm sürecine devam ettik. Yıl sonu itibarıyla Genel Müdürlük çalışanlarında çevik yöntemlerle çalışma oranımız %81'e ulaştı.

AgeSA'da 40 iş birimi takımı çevik yaklaşımlar kullanarak çalışıyor. 2023 yılında Operasyon, Banka Sigortacılığı, Direkt Satış ve Pazarlama iş birimlerinde, dönüşüme yönelik çalışmalar

tamamlandı. Çevik dönüşüm boyunca hem master rolünü yürüten çalışanlara hem de ekiplerin yöneticilerine çeviklik odaklı rol bazlı eğitimler vermeye devam ettik. 2024 yılı itibarıyla AgeSA'nın çevikleşme yolculuğunun ilk adımı olan tüm takımların, kültürel dönüşümlerinin tamamlanması planlanıyor.

Dönüşüm süreci tamamlanmış gruplarda, takımlar arası iş birliği ve iletişimi kuvvetlendirme, kesişen süreç noktalarını iyileştirme ve süreçlere bütünsel bakma hedefiyle "Cluster" yapılarını kurduk. Bu yapılarla takımların sadece kendi içlerinde değil, birbirleriyle iş birliği için de çevik yaklaşımlar kullanmalarını amaçlıyoruz. 2024'te bu yapılarda çalışan ve çalışmayan noktaları tespit ederek çapraz çalışma kültürünün kuvvetlenmesine odaklanmaya devam edeceğiz.

Birbirinden öğrenme odağıyla oluşturduğumuz altı adet öğrenen organizasyon toplantısı gerçekleştirdik. Çevik dönüşüm sürecini tamamlayan takımların bu süreçte elde ettikleri başarıları birbirleri ile paylaşmaları ve birbirlerinden öğrenmelerini sağladık. Öğrenen organizasyon toplantıları birlikte çalışan farklı iş fonksiyonlarının birbirinden öğrenme süreçlerinin devamını sağlamak amacıyla çapraz olarak 2024 yılında da devam edecek.

AgeSA, Aksigorta ve Ageas Sağlık şirketi olmak üzere toplam üç şirkete hizmet veren Entegre İnsan Kaynakları yapısının çevik yöntemlerle çalışır hale gelebilmesi için, Aksigorta Çevik Dönüşüm Ekibi ile iş birliği yaparak People Tribe modelini oluşturduk.



GENEL MÜDÜRLÜK ÇEVİK
ÇALIŞMA ORANI

%81

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

İnsan kaynakları alanında dünyanın önde gelen araştırmalarından "Kincentric Best Employers 2023" kapsamında üst üste üçüncü kez "Türkiye'nin En İyi İş Yeri" seçildik.

Çalışanlarımıza çeşitli yan haklar sunuyor ve düzenli bağlılık ve memnuniyet anketleri gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda, çift yönlü iletişimi artırarak çalışanların AgeSA'ya olan sadakatlerini artırmayı hedefliyoruz.

Tam zamanlı çalışanlara ve yöneticilere özel sağlık sigortası, yol yardımı, evden çalışma ve esnek çalışma gibi çeşitli haklar tanıyoruz. Bununla birlikte, ebeveyn olan çalışanlara ebeveyn eğitimi düzenliyor, karne izni veriyoruz.

2023 yılında çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketimizi %98 katılım oranıyla gerçekleştirdik ve 2023 AgeSA Bağlılık Anketi'nde bağlılık skorumuz ise %80 oldu. Bu skorla aynı anket sisteminde değerlendirilen kıyas şirketlerinin üstünde bir puana ulaştık.

Bununla birlikte 2023 yılında çalışan devir oranı kadın çalışanlarda %19, erkek çalışanlarda ise %27 olarak gözlemlendi. Bu oranları yakından takip ediyor ve gerekli aksiyonları alarak çalışan bağlılığını artırmaya yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Kültürel Dönüşüm

Kültürel gelişim programımız kapsamında gönüllü çalışanlardan oluşan 20 kişilik "Kültür Elçileri" ekibi, çevrim içi olarak gerçekleştirdikleri 60 bölge/ departman ziyaretlerinde 2022 yılında alınan aksiyonlardan, hayata geçen projelerden ve 2023 yılı hedeflerinden bahsetti.

Her yıl bağlılık anketi sonuçlarına göre daha fazla gelişebileceğine inandığımız alanlarda yaratıcı öneriler geliştirmeleri için gönüllü çalışanlardan kurduğumuz 21 kişilik "Kültür İnovasyon Takımları (KİT)", 2022 Bağlılık ve Kültür Anketi sonuçlarına yönelik çıkarılan üç başlık altında (Kariyer ve Yetenek Yönetimi, Çalışma Ortamı ve Liderlik ve İşveren Markası) çalışmalar yaptılar.

Yapılan çalışmalar sonrasında KİT ekibi 20 farklı proje fikrini üst yönetime sundu. Üst yönetim ekibinden onay alan tüm fikirler, ilgili iş birimlerinde kısa ve uzun dönemli olarak projelendirildi.

İşveren Markamız: İyinin Peşinde

İşveren markamız İyinin Peşinde işe alım süreçlerinden insan kaynakları uygulamalarına, sosyal medya stratejisinden iç iletişim faaliyetlerine kadar pek çok alanda konumlanıyor.

İşveren markamızı görünür kılmak için adaylara ulaşabileceğimiz platformlarda yer aldık. İşveren markası kapsamında üniversiteli öğrencilerle bir araya geleceğimiz Week of Insurance etkinliklerimizi gerçekleştirdik. Üniversiteli öğrencilerle alanlarında uzman profesyonellerin bulunduğu bu etkinlikleri Satış, Finans ve Bilgi Teknolojileri olmak üzere 3 başlıkta oluşturduk. Yüz yüze gerçekleşen etkinlikler kapsamında üniversiteli öğrencileri ofislerimizde ağırladık.

Her yıl üniversiteli öğrencilerin oylarıyla en iyi işveren markalarının seçildiği Youth Awards'ta "En Çok Çalışılmak İstenen Sigortacılık Şirketi" kategorisinde Bronz ödülün sahibi olduk ve 2022'de olduğu gibi 2023'te de Türkiye'nin En Gözde 100 Şirketi içerisinde yer aldık.

Hedeflerimiz:

- Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması
- Kilit çalışan kaybının %20'den az olması

%80

AgeSA Bağlılık Anketi Skoru



Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

Güçlü iletişim, takdir kültürü ve sosyal etkinliklerle çalışan bağlılığını artırıyor, başarıyı hep birlikte kutlayarak iş birliğini en üst seviyeye taşıyoruz.

İç İletişim Faaliyetleri

Her üç ayda bir CEO İletişim Toplantıları aracılığıyla online olarak CEO ve çalışanları buluşturuyoruz. Yılda iki defa gerçekleştirdiğimiz Üst Yönetim iletişim toplantılarıyla ise Genel Müdür Yardımcılarını çalışanlarla bir araya getiriyor, Üst Yönetim ekibinin kararları, hedefleri, iş alanlarında yaşanan gelişmeleri veya sektörel ilgili güncel bilgileri paylaşmalarını sağlıyoruz.

Altın Bumerang Ödülleri

AgeSA'nın satış kadrolarında yer alan ve 2023 yılında üstün başarı gösteren çalışanlar için Altın Bumerang Ödülleri organizasyonunu gerçekleştirdik.

54 kişinin başarılarından dolayı plaket almaya hak kazandığı ödül törenine 48 başarılı çalışan ile Sabancı Holding Sigorta Grup Başkanı, AgeSA Yönetim Kurulu Başkanı Haluk Dinçer ve AgeSA Üst Yönetim ekibi katıldı.

Bi'Happy

AgeSA'nın sosyal kulübü Bi'Happy kapsamında, 2023 yılında fiziksel olarak toplamda 431 çalışanın katıldığı, 19 farklı etkinlik gerçekleştirdik. Yıl içerisinde farklı illerde AgeSA Fest konser etkinlikleri, atölyeler, tadımlar ve şehir dışı seyahatler gibi farklı etkinlik düzenleyerek şirket içi sosyalleşmeye katkı sağladık.

Spor Kulüpleri

2023 yılında ilk defa kurduğumuz basketbol, futbol, koşu ve tenis kulüpleri antrenmanlar yaparak turnuvalara birlikte hazırlandı. Basketbol takımımız Corporate 5'liye, futbol takımımız Businesscup'a, tenis kulübümüz ise Business Tennis Cup'a katıldı.

Winners Club Gezileri

Şirketimizin başarılı satış kadrosunun ödüllendirildiği Winners Club kapsamında, 2022 yılına ait ödül gezilerini gerçekleştirerek 2023 yılı içerisinde üç yurt dışı gezi düzenledik. Toplamda 256 çalışımızın katılımıyla Budva, Barselona ve Meksika'da gerçekleştirdiğimiz geziler için yaptığımız anket sonuçlarında ise %94 memnuniyet oranı elde ettik.

Bi'Dünya

İntranet portalımız olan Bi'Dünya'da 2023 yılında toplam 86 haber, 99 duyuru yayınladık.

AgeSA çalışanları arasında takdir ve teşekkür kültürünü yaygınlaştırmak üzere tasarlanan Bi'Teşekkür modülü aracılığıyla çalışanlar birbirlerine toplamda 12.231 kez teşekkür etti. Portal üzerinde yaptığımız 27 adet mini anketle güncel konular hakkında çeşitli sorularla çalışanların fikir ve görüşlerini aldık veya uygulamayı değerlendirmelerini istedik.

AgeSA LikeIT

LikeIT ile AgeSA İş Teknolojileri departmanının öne çıkan özelliklerini anlatıyor ve nitelikli iş adaylarının AgeSA ile anlamlı bir şekilde buluşmasını sağlamayı amaçlıyoruz.

İş Teknolojileri departmanındaki açık pozisyon duyurularını, departmandaki çalışanlarla birlikte çektiğimiz video serilerini, IT departmanının iç etkinliklerini ve kullandığımız uygulamaları tanıttığımız içerikleri yıl boyunca LikeIT kapsamında sosyal medya üzerinden paylaştık. Farklı platformlardaki ilgi çekici içeriklerle AgeSA IT'yi tanıtır ve AgeSA bünyesine katılmak isteyen adaylara ulaşmayı hedefledik.



Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği kültürünü güçlendirerek riskleri kontrol altına alıyor, çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sunuyoruz.

AgeSA'da iş güvenliği bilincini yükseltmek, riskleri kontrol etmek, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak, iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemek için çalışıyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili süreçleri etkin bir şekilde yönetmek üzere düzenli kurul toplantıları yapıyor, kararlar alıyor ve ilgili kararların uygulanmasını sağlıyoruz. İSG açısından kritik olan tüm faaliyetler için gerekli olan prosedür, politika ve acil durum planlarını gerekli durumlarda gözden geçiriyoruz. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmak ve benimsenmesini sağlamak için eğitimler ve etkinlikler düzenliyoruz.

Çalışanların İSG süreçlerine katılımlarını artırmak için farklı illerde bulunan bölge ofislerimizde çalışan temsilcileri belirliyor ve bilgilendirici eğitimler veriyoruz. 2023 yılında tüm temsilcilerin katılımıyla dönemsel bilgi ve öneri paylaşım toplantıları düzenleyerek çalışanlarımızın taleplerini dinlemeye ve atılacak adımları belirlemeye devam ettik. 2023 yılında Genel Müdürlük ve beş bölge ofisi için dört kez İSG Kurul toplantısı gerçekleştirdik. Kurul toplantılarında alınan kararlara ait aksiyonların hayata geçirilmesini sağladık.

Faaliyetlerimizden ve işyeri dışından kaynaklanabilecek İSG tehlikeleriyle ilgili riskleri tespit etmek ve bu riskleri kabul edilebilir seviyelere çekerek kontrol altında tutmak amacıyla yaptığımız risk değerlendirme çalışmalarını Genel Müdürlük ve tüm ofisler için gözden geçirdik. 2022 yılında Genel Müdürlük ofisi ve 11 bölge ofisi için hazırlanan risk değerlendirme raporları sonucunda belirlenen aksiyonların %89'unu 2023 yılında tamamladık, kalan aksiyonların planlandığı şekilde 2024'te tamamlanmasını öngörüyoruz.

Çalışanların karşılaşılabilecekleri sağlık problemlerini önceden tespit ederek gerekli önlemleri alabilmek için işe girişlerde ve kişilere özel dönemlerde sağlık kontrollerini ve periyodik muayeneleri yapmaya devam ettik. Toplamda 211 çalışanın işe giriş muayenesini, 208 çalışanın ise periyodik muayenesini tamamladık. Ayrıca ihtiyaç duydukları anlarda ofis revirinde 1.913 çalışanımıza poliklinik hizmeti verdik. Şirket genelinde talep eden 149 çalışana grip aşısı uygulaması yaptık.

Hedeflerimiz:

- İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması
- Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi



Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çalışan Destek Programı ve İyilik Seninle girişimiyle çalışanlarımızın fiziksel, zihinsel ve sosyal esenliklerini önceliklendiriyor, iş ve özel yaşam dengesine destek oluyoruz.

Çalışan Destek Programı

AgeSA çalışanlarının ve ailelerinin iş ve özel yaşamlarında karşılarına çıkan ve baş etmekte zorlandıkları, yaşam kalitesinde ve iş hayatında verimlilik ve zaman kaybına neden olan durumlarda 7/24 telefonla konunun uzmanından güvenilir destek almalarını sağlamak amacıyla hayata geçirdiğimiz Çalışan Destek Programını sürdürüyoruz. 2023 yılında çalışanlara bu kapsamda sunduğumuz destek konuları arasında 7/24 Telefonla Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, Yüz Yüze Psikolojik Danışmanlık, Hukuki ve Mali Danışmanlık Tıbbi Bilgi Danışmanlığı, Bel Boyun Sirt Ağrıları ve Ofis Ergonomisi Danışmanlığı, Yeni Doğan Bakım Bilgi Hizmetleri, Sağlıklı Beslenme Danışmanlığı, Sosyal Yaşam ve Genel Bilgi Hizmetleri, Teknolojik Danışmanlık, Veteriner Danışmanlığı ve Ev Bahçe Bitki Danışmanlığı yer alıyor.

İyilik Seninle

Çalışan sağlığı ve güvenliği konusunu bütüncül bir şekilde ele alıyor ve çalışanlarımızın esenliğini ön planda tutan çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda çalışanların iş ve özel yaşam dengesini korumak amacıyla başlattığımız çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çalışanların fiziksel, zihinsel, finansal ve sosyal esenliklerine destek sağlamak amacıyla gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetleri İyilik Seninle çatısı altında değerlendiriyoruz. 2023 yılında doğa yürüyüşleri, barınak ziyaretleri, canlı yayınlar ve ödüllü yarışmalar gibi çeşitlilikte gerçekleştirdiğimiz toplam 15 etkinlikle 1.180 çalışanla bir araya geldik.

2023 yılında İSG kültürünün yaygınlaşması için yaptığımız çalışmalar:

- Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki kişisel bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, şirket genelinde İSG kültürünü yaymak ve benimsenmesini sağlamak için yıllık iletişim takvimimiz kapsamında çeşitli etkinlik, aktivite, bilgilendirmeler yaptık.
- Aşırı sıcakların etkileri, kış aylarında sağlık, diyabet farkındalığı ve psikolojik riskler konularına değindiğimiz 4 adet canlı yayın düzenledik.
- Yıl boyunca pozitif güvenlik kültürünü artırmak adına trafik güvenliği, hibrit çalışmada sağlık ve güvenlik, ilk yardım bilinci, ergonomi ve acil durumlara hazırlık konularında çalışanları bilgilendirici infografik ve duyurular paylaştık.
- Yaşanan iş kazalarının ve ramak kala olayların bildirim sürecini dijitalleştirerek daha kolay ve verimli hale getirdik. Gebe/emziren anne sağlık takibi süreçlerimizi gözden geçirdik ve güncelledik.
- Temel İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimlerini belirli dönemlerde yeniliyoruz, 2023 yılında da tüm çalışanlar için yenileme eğitimlerini başlattık. Çalışanlara 2023 yılında toplam 10.160 kişi*saat İSG eğitimi verdik.
- İşe başlayan 476 çalışana Temel İSG eğitimi, 389 çalışana ise işe başlama eğitimi verdik, toplamda %90 eğitim tamamlama oranına ulaştık.
- Hibrit çalışma modelinde evden çalışırken yaşanabilecek riskleri ve alınabilecek önlemleri kapsayan Evden Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Eğitimi yineledik.
- Hepimizi derinden sarsan 6 Şubat'taki deprem sonrasında çalışanlarımızın yanında olabilmek ve bu konudaki farkındalığı yükseltmek amacıyla depreme özel iletişim çalışmaları yaptık. Düzenlenen Psikolojik İlk Yardım ve Deprem Bilinçlendirme webinarı düzenledik. Afet ve Acil Durum Çantası, Aile Afet Planı & Acil Durum Bilgi Kartı Paylaşımı ve deprem öncesi ve deprem anında nasıl davranılacağına dair anlık bilgilendirmeler yaptık.
- Acil durumlarda hazırlıklı olmak, acil durum anında koordinasyon ve iletişimi daha etkin hale getirebilmek adına "Crisis Control" acil durum haberleşme sistemini devreye aldık. Önceden hazırlanan acil durum senaryolarını kullanarak Genel Müdürlük ve farklı bölgelerdeki çalışanlar için tatbikatlar düzenledik. Acil durum ekiplerine yeni çalışanların eklenmesiyle birlikte ekipleri genişlettik.
- Deprem bölgesinde bulunan çalışanlarımıza destek olmak amacıyla Davranış Bilimleri Enstitüsü ile birlikte 42 çalışanımız için travma sonrası destek çalışması programını uygulamaya aldık.

Toplumsal Yatırımlar

2023 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 163,6 milyon TL tutarında harcama gerçekleştirdik.

İnsan odaklılığı işimizin merkezine alarak sigortacılık sektöründe dokunduğumuz her paydaşa ve topluma katma değer üretmek için çalışıyoruz. Bireylerle işimizin bir parçası olarak kurduğumuz yakın ve düzenli ilişkilerde insan hayatına olumlu katkıda bulunacak aksiyonlar aldığımızdan emin oluyor, faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması ve refahı için program ve projeler tasarlıyoruz.

2023 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 163,6 milyon TL tutarında harcama gerçekleştirdik. Yürüttüğümüz kapsayıcılık programları ile toplam 197 binden fazla kişiye ulaştık.

Deprem Gündeminde Alınan Aksiyonlar

6 Şubat depremlerinin ardından Sabancı Topluluğu olarak ilk andan itibaren tüm yardım faaliyetlerinde görev aldık.

- Sabancı Gönüllüleriyle birlikte bölgedeki yardım çalışmalarına Topluluk olarak destek veriyoruz. Sabancı Topluluğu bugüne kadar enerji, banka

finansmanı, arama kurtarma, barınma, gıda ve temel ihtiyaç dağıtım alanlarında 12 milyar TL'lik bir kaynağı bölgeye tahsis etti.

- Deprem bölgesindeki vatandaşlarımızın hijyen ihtiyaçları için ilk etapta ve ivedilikle 148 adet mobil tuvalet kurulumu gerçekleştirildi.
- Çevre halkı ve çalışanlara 44 lokasyonda barınma ve konaklama imkanı sağlandı.
- 56 tır ihtiyaç malzemesi ve 75 bin destek paketi gönderildi. Bu desteklerin yanı sıra, günde 26 bin 200 kişiye yemek dağıtımı yapılıyor.
- AFAD koordinasyonu ile gıda, kıyafet, hijyen ürünleri, bebek malzemeleri, ısıtıcı gibi acil ve temel ihtiyaçlardan oluşan malzemeler bölgeye sevk ediliyor.
- Hissedarımız Ageas Group, depremin ardından tüm grup iştirakleri ve çalışanlarının katkı sağlayabileceği bir bağış fonu oluşturdu ve bu fona ilk etapta 1 milyon Avro tutarında destek sağladı. Toplanan tüm bağışlar bölgeye yönelik acil destek ve uzun vadeli iyileştirme projelerinde kullanılacak.

- 8 Mart Dünya Emekçi Kadınlar Günü'nde; AgeSA, Aksigorta ve Sabancı Ageas Sağlık şirketlerindeki kadın çalışanlar adına Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu'na (UNFPA) bağış yaparak deprem bölgesindeki kadınların ihtiyaç duyabileceği hijyen malzemelerini içeren kadın sağlığı kiti gönderdik.
- Depremden etkilenen 3. ve 4. sınıf üniversite öğrencilerine 8 haftalık bir eğitim programı tasarladık ve staj imkanı sunduk.
- Depremden etkilenen çocuklarımızın kitap ve kırtasiye ihtiyaçlarının karşılanmasına katkıda bulunarak zor şartlar altında bile eğitimlerine devam etmeye çalışan çocuklarımıza destek olduk.
- Geleceğe Bi'Adım Programı kapsamında Şirket içerisinde işaret dili eğitimleri verdik, eğitim için dezavantajlı çocukların yaptığı resimlerle sergi açtık ve gelirini Atlas Yardım Dayanışma Derneği'ne bağışladık, orman yangınlarına karşı toplumu bilinçlendirmek adına çalışmalarda bulunduk ve öğrencilerle birlikte fidanlar diktik.

Her Yaşta Projesi

Türkiye'de yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı, 2023'te yüzde 10,2'ye çıkarak Cumhuriyet tarihinde ilk kez çift haneyi gördü. 2060 yılında ise bu oranın %20'yi aşması bekleniyor. Türkiye'nin artık yaşlı ve hızla yaşlanan bir toplum olduğuna dikkat çekmek, toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve yaşlılık özelinde negatif algıyı pozitif çevirmek hedefiyle, 2019 yılında "Dolu Dolu Yaşa" mottosuyla Her Yaşta kurumsal sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdik. Proje kapsamında farkındalık iletişimi için ana platform olarak konumlandığımız www.heryasta.org sitesi ve Her Yaşta instagram ve facebook hesaplarıyla yaşlanmaya hazırlık konusunda toplumu bilinçlendiriyor ve pozitif yaş algısını güçlendiriyoruz.

Hedeflerimiz:

- Her Yaşta kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile geliştirilen projelere Her Yaşta Fonu ile hibe desteği sağlanması
- Dezavantajlı gruplar/hassas kitlelere yönelik projeler geliştirilmesi



Toplumsal Yatırımlar

Her Yaşta Projesi ve Her Yaşta Fonu ile toplumsal fayda sağlayan projelere destek veriyor, ilham veren hikayelerle farkındalık yaratıyoruz.

Proje kapsamında sağlık, kültür, seyahat, hobi, finans ve sosyal konularda içerikler ve ilham veren hayat hikayeleri paylaşıyoruz. Heryasta.org sitesinin daha fazla kişiye erişmesini sağlamak ve kullanıcı deneyimini artırmak üzere 2023 yılında da içerik üretim ve reklam çalışmalarımız devam etti. 2023 yılında heryasta.org sitesinin ziyaretçi sayısı 298.544; sayfa görüntülenme sayısı 385.369 oldu. Sosyal medya hesaplarımızdan Instagram'da 19.072.224, Facebook'ta ise 10.448.119 erişime ulaştık.

Her Yaşta Projemiz hakkında detaylı bilgi almak için [sayfamızı](#) ziyaret edebilirsiniz.

"Her Yaşta Yollarda" isimli çalışma ile yaşlanma üzerindeki olumsuz algının önüne geçmek ve hayallerin peşinden gitmenin yaşının olmadığını anlatmak için gezgin Cenk Bozkır (51) ve babası Neptün Bozkır'ın (81) 14 gün boyunca motosikletle



gerçekleştirdikleri Sicilya gezisine sponsor olduk. Gezi boyunca deneyimlerini ve ikilinin ilham veren hikayesini basın ve sosyal medya iletişimimize taşıdık. Seyahat öncesinde başlattığımız iletişimi seyahat sırasında anlık fotoğraflar paylaşarak devam ettirerek takipçilerimizi de bu seyahate ortak ettik ve toplamda 1.4M sosyal medya kullanıcılarına eriştik.

Her Yaşta Fonu

Türkiye'de yaşlanma ve yaşlılıkla ilgili konularda faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarının çalışmalarını desteklemek amacıyla, 2021 yılında Sivil Toplum İçin Destek Vakfı koordinasyonunda "Her Yaşta Fonu"nu kurduk.

2021 yılından itibaren Her Yaşta Fonu kapsamında bugüne kadar 7 sivil toplum kuruluşuna ve 12 projeye 1,5 milyon TL hibe desteği sağladık. Fonun 2023 döneminde 6 Şubat depremlerinin ardından depremden etkilenen yaşlıların iyi olma halini destekleyen, yaşlılık ve yaşlanma alanlarıyla kadın, sağlık, eğitim gibi bu alanı çevreleyen konularda faaliyet yürüten 4 STK'ya toplam 800 bin TL hibe desteği verdik.

Her Yaşta Fonu kapsamında desteklediğimiz Meryem Kadın Kooperatifi, Dem Derneği, Türkiye Alzheimer Derneği ile Yüksek Öğrenimde Rehberliği Tanıtma ve Rehber Yetiştirme Vakfı projelerini tamamlamak için deprem bölgesindeki çalışmalarını sürdürüyor.

Türkiye Alzheimer Derneği'nin hayata geçirdiği

"Depremzedeleri Unutmuyoruz" projesi ile deprem bölgesinde kurulan çadırkentlerde yaşayan yaşlıların sağlık ve zihinsel durumlarının değerlendirilmesi amaçlanıyor. Dernek, yaşlıların sağlık durumlarını düzenli olarak takip etmeye ve riskli bulunan kişileri ilgili sağlık kuruluşlarına yönlendirmeye başladı.

2024 yılının Aralık ayına kadar devam edecek projede yaşlıların ve bakım verenlerin iyi olma halini destekleyici psikososyal çalışmalar planlandı.

Dem Derneği "Sesimi Duyan Var mı?" projesi Gaziantep, Adıyaman ve Kahramanmaraş'taki çadır ve konteyner kentlere ziyaretlerde bulunarak işitme kaybı yaşayan yaşlılar başta olmak üzere işitme cihazı ile ilgili ihtiyacı olan kişilere ulaşmayı hedefliyor. Proje kapsamında 134 kişiye ulaşıldı ve işitme kaybı yaşayan bireylerin ihtiyaçları tespit edildi. Projenin 2024 Haziran ayına kadar devam etmesi öngörüldü.

Sınırlı Sorumlu Meryem Kadın Girişimi Üretim ve İşletme Kooperatifi'nin "Biz de Varız" projesi Adana'da ikamet eden ve deprem felaketinden zarar görmüş 65 yaş ve üzeri 20 kadının; eğitim hakkına erişememe, istihdama katılamama ve sosyal hayata dahil olamama sorunlarına çözüm üretmeyi hedefliyor. Proje kapsamında 65 yaş üstü 100 kadına sosyoekonomik, kültürel ve hukuki kapasitelerini artırmak için destek verildi; teknoloji eğitimleri ve öz bakım hizmetleri sağlandı. Proje 2024 Haziran'a kadar devam edecek.

YÖRET'in "Afet Sonrası Yaşlılık Çalışmaları"

adlı projesinin hedefinde ise Kahramanmaraş depremlerinden etkilenen 65 yaş üstü bireyler yer alıyor. Projeye depremlerden etkilenen yaşlıların bio-psiko-sosyal ihtiyaçlarının belirlenmesi, bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik hazırlanacak eğitimlerle alanda çalışanların afetlerde yaşlılara yönelik hizmetleri planlamaları ve yürütmeleri hedefleniyor. Bugüne kadar 18 profesyonelin yüz yüze eğitimleri gerçekleştirildi ve yaşlıların bio-psiko-sosyal ihtiyaçları belirlendi. Proje 2024 Kasım'a kadar devam edecek.

Toplumsal Yatırımlar

Gönüllü faaliyetlerimiz ve sosyal sorumluluk projeleriyle toplumsal faydayı artırmak ve kalıcı etki yaratmak için çalışmalar yürütüyoruz.

Geleceğe Umutla Projesi

Türkiye'nin en geniş katılımlı sosyal sorumluluk projelerinden biri olan Sabancı Cumhuriyet Seferberliği kapsamında Nirengi Derneği iş birliği ve Aksigorta ortaklığıyla Geleceğe Umutla projesini hayata geçirdik. Hatay Serinyol'daki "Çocuk Etkinlik ve Psikososyal Destek Merkezi"ni destekleyerek depremden etkilenen çocuklarımızın iyi olma hallerine katkıda bulunduk. Projesi kapsamında destek merkezinde haftanın 6 günü farklı yaş gruplarından çocukların psikoeğitim ve oyun terapileriyle iyi olma haline destek verildi. Aynı zamanda hobi, spor, müzik ve yaratıcı drama gibi farklı alanlarda atölyeler düzenlenerek sosyal becerilerinin geliştirilmesi amaçlandı. 130 AgeSA gönüllüsü de haftada bir gün etkinliklere katılarak katkıda bulundu. Proje kapsamında hem sahadan hem uzaktan yardım etkinlikleri (aynı bağış, atölye çalışmaları) ile sene içerisinde toplam 367 etkinlik gerçekleştirdik ve yaklaşık 400 çocuğa ulaştık.

Gönüllü Çalışan Faaliyetlerimiz

- Sürdürülebilir tarımı ve yerel ekonomiyi desteklemek için Doğa Benim Macera ve Doğa Sporları Kulübü iş birliğiyle çilek hasadına katıldık.
- Çevre temizliğine ve atıkların geri dönüştürülmesine katkı sağlamak için Sarıyer Kısırkaya Plajı'ndan 504 kg ve Büyükkada'dan 2,5 torba çöp ve 1,5 çuval atık topladık.
- Devri Daim-Sürdürülebilir Ekonomi Enstitüsü iş birliğiyle kumaş atıklarından bilezik yaparak deprem bölgesindeki çocuklara hediye ettik ve atık ileri dönüşümüne katkı sağladık.
- Herkes için adil, eşitlikçi ve kapsayıcı bir dünya vizyonuna katkıda bulunmak amacıyla Ayrımcılık Karşıtı Sözlüğü hazırladık.



GELECEĞE
UMUTLA PROJESİ

367
ETKİNLİK

130
AGESA GÖNÜLLÜSÜ

- Engellilerin toplumsal yaşama tam ve diğer bireylerle eşit katılım sağlanmalarına yönelik çalışmalarımız doğrultusunda 3 Aralık Dünya Engelliler Günü kapsamında engellilerin sorunlarına dikkat çekmek için Diyalog Müzesi'nin Karanlıkta ve Sessizlikte Diyalog etkinliklerine katıldık.
- Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM) iş birliğiyle görme engelliler için hazırlanmış online kütüphaneye katkıda bulunmak amacıyla kitaplara ses verdik.
- Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV)'nin "Atma Bağışla!" projesine katılarak bir yandan elektronik atıkların çevreye verdiği zararın azaltılmasına destek olurken bir yandan da daha fazla çocuğun nitelikli eğitimle buluşmasına katkı sağladık.
- Şeker bayramında çalışanlarımız adına Türk Eğitim Vakfı AgeSA Burs Fonu'na bağış yaparak 2022-2023 öğretim yılında 9 genç kızımızın bir yıllık eğitim masrafını karşıladık. Bugüne kadar maddi imkansızlıklar nedeniyle yeterli eğitim olanaklarına kavuşamayan 43 genç kızımızın eşit eğitim fırsatına kavuşmasına katkıda bulunduk.
- 10 Ekim Dünya Evsizler Günü'nde Çorbada Tuzun Olsun Derneği ile birlikte çalışarak dünyada birçok sebepten dolayı artan barınma sorununa dikkat çekmek ve toplumsal fayda sağlamak adına harekete geçtik. Barınma sorunu yaşayan bireylere sıcak yemek dağıttık.
- 4 Ekim Dünya Hayvanları Koruma Günü kapsamında Mutlu Patiler Derneği aracılığıyla Çatalca'da ve Silivri'de yer alan köpek barınaklarını gönüllü çalışanlarla birlikte ziyaret ettik, iki ton köpek maması ile destek olduk.
- Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF) iklim krizi ve doğa kayıplarına dikkat çekmek için düzenlediği Dünya Saati'nde depremde yitirdiğimiz kayıplarımızı anma ve depremde zarar gören bölgelerimizden başlayarak doğayla uyumlu bir gelecek kurma çağrısına katıldık, Yeşil İyileşme hareketine destek verdik.
- AgeSA çalışanlarının çocukları ile birlikte Kukla Yapımı Atölyesi düzenleyerek Gülmek İyileştirir Derneği aracılığıyla hastalıkları sebebiyle tedavi gören çocuklara destek olduk.

Etki Odaklı Organizasyon

Düşük karbonlu ve paydaşı odağa alan ekonomik büyümeyi iş yapış modelimiz olarak benimsiyoruz.



Çevresel Performans

2050 net sıfır emisyon hedefimiz doğrultusunda Kapsam 1 ve 2 emisyonları toplamı için 2030 yılına kadar 2019 yılındaki seviyeye göre %69 azaltım hedefi belirledik.



Dünya Ekonomik Forumu'nun (World Economic Forum – WEF) 2024 Küresel Riskler Raporu'na göre çevresel riskler, geçen yıl olduğu gibi bu yıl da ön planda olmaya devam ediyor. İklim değişikliğiyle bağlantılı olarak ortaya çıkan aşırı hava olayları, dünya sistemlerindeki kritik değişimler, biyoçeşitlilik kaybı ve ekosistemlerin çöküşü, doğal kaynak kıtlığı ve kirlilik, önümüzdeki on yıl içinde karşılaşılabilecek en önemli on riskten beşini oluşturuyor.

Ancak katılımcılar, özellikle biyoçeşitlilik kaybı ve ekosistemlerin çöküşü ile dünya sistemlerindeki kritik değişimler konularında çevresel risklere farklı şekillerde öncelik veriyor. Daha genç katılımcılar, bu risklere daha fazla önem veriyor ve bu riskleri ileri yaş gruplarına göre daha kısa vadede önceliklendiriyor. Özel sektör ise bu riskleri uzun vadede karşılaşılabilecek en büyük riskler arasında değerlendiriyor.

İklim krizi, sigortacılık sektörünü derinlemesine etkileyen ve sektörü dönüşüme zorlayan bir gerçek. Bu doğrultuda, sigorta şirketleri, değişen iklim koşullarına uyum sağlamak, yeni risk yönetimi stratejileri geliştirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için proaktif adımlar atıyor. İklim krizinin getirdiği zorluklar, aynı zamanda sektörde yenilikçi çözümler ve iş modelleri için de fırsatlar sunuyor. Sigorta sektörü, bu süreçte hem riskleri yönetiyor hem de toplumsal direnci artırmak için kritik bir rol oynamaya devam ediyor.

Portföy düzenlemeleri ve poliçe içerikleriyle düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecini destekleyip iklim değişikliğinden kaynaklanan afetleri koruma altına almayı amaçlıyoruz. Işıklılandırma, ısıtma ve soğutma, bilgisayarlar, yazıcılar ve fotokopi makineleri küresel iklim değişikliği karşısında pozitif etki sağlayabilecek ve emisyon azaltımı yaratabileceğimiz ofis içi operasyonlar olarak öne çıkıyor. Hem ofis içi hem de ofis dışı operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı salımlarının önüne geçmek için çalışıyoruz. **Faaliyetlerimizden kaynaklı doğrudan ve dolaylı sera gazı ölçümlerini yapıyor, ofis alanlarında etkin enerji, su ve atık yönetimi ile çevresel ayak izimizi en aza indirmek için çalışıyoruz.**

Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC), küresel ortalama sıcaklıkların 1,5 °C eşliğinin altında tutulması gerektiği konusunda uyarılarda bulunuyor. 1,5 °C sınırı, dünya ekosistemlerinin ve ona bağlı canlı yaşamının güvenliği ve sürdürülebilirliği için kritik bir öneme sahip.

Bu doğrultuda, iklim krizine karşı etkili bir mücadele yürütmek için uluslararası iş birliği ve ortak hareket kaçınılmaz bir gereklilik haline geldi. Biz de AgeSA olarak, hem geliştirdiğimiz ürünlerde hem de hizmet ve operasyonlarımızda olumlu etkiye odaklanıyoruz. Geliştirdiğimiz üç yıllık yol haritasının son yılını da geride bırakırken sürdürülebilirlik stratejimiz, sürdürülebilirlik yönetimimiz, paydaş katılımı, performansımız, raporlama ve iletişim faaliyetlerimiz iş stratejimiz ile uyumlu olarak ilerliyor. 2050 net sıfır emisyon hedefimiz doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz Faz 1 çalışmaları kapsamında Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızın detaylı bir analizini yaptık. Sabancı Holding'in **iklim acil durumunun**

çözümü için öncü adımlar atmak odağına uygun şekilde Kapsam 1 ve 2 emisyonumuz için 2019-2030 yılları arasında %69 azaltım hedefi belirledik.

Faz 1 çalışmalarımız kapsamında yaptığımız mevcut durum ve sektörel analiz çalışması sonucunda, Kapsam 3 emisyonlarının ağırlıklı olarak yatırım süreçlerinden kaynaklı olduğunu tespit ettik.

Çalışmalarımızın Faz 2 tarafında ise, SBTi'nin (Science Based Target initiative – Bilim Temelli Hedefler Girişimi) finansal hizmetler sektörü için önerdiği yaklaşımlardan olan Portfolio Coverage (Portföy İçeriği) metodolojisi kapsamında uygulama planı üzerinde çalışıyoruz. Kapsam 3 emisyonları için hedef belirleme ve karbonsuzlaşma çalışmalarımız devam ediyor. Kapsam 3 hedef belirleme ve karbonsuzlaşma yol haritası çalışmalarımız tamamlandıktan sonra SBTi başvurusu yapacağız.

Sabancı Holding Sorumlu Yatırım Politikası doğrultusunda yatırım süreçleri için iklim değişikliğini önceliklendirdik. Önümüzdeki dönemde riskli alanlarda finansal durum tespit çalışmasına başlamayı hedefliyoruz.

İklim risk ve fırsatlarına yönelik açıklamalarımıza raporun İklim Riskleri ve Fırsatları bölümünden ulaşabilirsiniz.

İklim bağlantılı açıklamalarımızın tamamının yer aldığı AgeSA 2022 TCFD Raporu'na buradan ulaşabilirsiniz.

Çevresel Performans

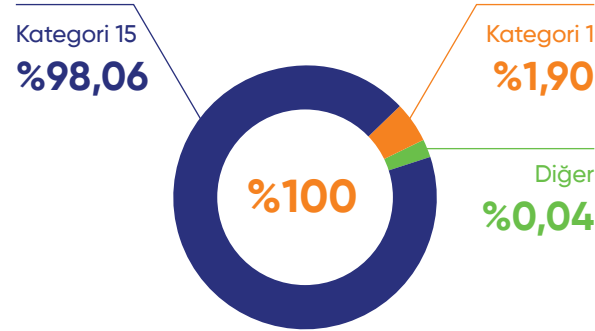
Kapsam 3 emisyonlarımızın %98'i PCAF metodolojisini baz alarak hesapladığımız yatırımlardan kaynaklanan emisyonlardan oluşuyor.

Enerji ve Emisyon Yönetimi

Hedeflerimiz:

- 2050 yılına kadar net sıfır şirket olunması

Kapsam 3 Emisyon Kategorileri Dağılımı



Çevresel etki yönetimi ve iklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımızın ana merkezinde enerji ve emisyon yönetimi yer alıyor. AgeSA olarak, iklim ve çevre üzerindeki etkimizi azaltmak adına 2050 net sıfır hedefimiz doğrultusundaki faaliyetlerimiz kapsamında tükettiğimiz enerji ve sonucunda oluşan sera gazı salımlarını hesaplıyor ve bunları azaltmaya yönelik çalışıyoruz. Sera gazı hesaplamalarını EİE ve IPCC tarafından yayımlanan sera gazı emisyon faktörleri ile Sera Gazı Protokolü Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı Metodolojisi'ne uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Ayrıca yatırım ve sigorta kaynaklı emisyonlar için PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) metodolojilerini esas alıyoruz.

Sera Gazı Emisyonları	Birim	2021	2022	2023
Kapsam 1	ton CO ₂ e	513	958	1.062
Kapsam 2	ton CO ₂ e	385	181	198,9
Kapsam 3	ton CO ₂ e	657.757	925.186	1.209.502

*Kapsam 3 emisyonlarına, Kategori 1: Satın alınan ürün ve hizmetler; Kategori 5: Atıklar; Kategori 6: İş seyahatleri; Kategori 7: Çalışan ulaşım ve Kategori 15: Yatırımlar dahildir.

AgeSA 2023 Yıl Sonu Emisyon Verileri Dağılımı

Emisyon Kaynağı	Birim	Kapsam 1	Kapsam 2	Kapsam 3
Doğalgaz	ton CO ₂ e	181,7		
Şirket Araçları	ton CO ₂ e	880,2		
Elektrik	ton CO ₂ e		198,9	
Kategori 1	ton CO ₂ e			23.006
Kategori 5	ton CO ₂ e			28,39
Kategori 6	ton CO ₂ e			450,39
Kategori 7	ton CO ₂ e			42,95
Kategori 15	ton CO ₂ e			1.185.974

Çevresel Performans

AgeSA olarak tükettiğimiz elektrik enerjisinin tamamını yenilenebilir kaynaklardan tedarik etmeye başladık ve bu doğrultuda aldığımız yenilenebilir enerji sertifikası I-REC ile yenilebilir enerji kullanım taahhüdümüzü güçlendirdik.

Operasyonlarımızda kullandığımız enerjiyi en aza indirebilmek için ofislerimizde enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesi gibi kriterleri göz önünde bulunduruyoruz. Ana enerji tüketimimiz bina faaliyetlerimizden kaynaklanıyor.

2023 yıl sonu verilerine göre hayata geçirdiğimiz projelerle birlikte şirket araçlarının yakıt tüketiminden, ofislerin doğal gaz tüketiminden ve elektrik kullanımından kaynaklanan karbon emisyon miktarını 2019 yılına kıyasla 841 ton azalttık. 2021 yılında çalışmalarına başlayan Enerji Takımı farkındalık çalışmalarına devam etti.

AgeSA Merkez Ofisi'nde yapılan çalışmalar neticesinde, ASHRAE 90.1-2010 Standardı'nda tanımlanan referans binaya oranla %10 enerji performansı iyileştirmesi gerçekleştirdik. Aynı zamanda, binaların içerisine verdiğimiz taze hava oranları ASHRAE 62.1.2010 Standardı'nın üzerinde tutuldu. Böylelikle, bina kullanıcılarının sağlıklı ve konforlu bir ortamda çalışmaları hedeflendi.

Hem ofis içi hem de ofis dışı operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı salımlarının önüne geçmek için çalışma mekanlarımız ile araç parkımızı optimize ediyoruz. 2021 yılında AgeSA'da kullanılan araçları hibrit araçlarla değiştirdik. **2030 yılına kadar da şirket araçlarının %50'sini elektrikli araçlar ile değiştirmeyi hedefliyoruz.**

LEED Gold Yeşil Ofis Sertifikası

2022 yılında yeni Genel Müdürlük ofisimizi tasarlarken doğa ve çevre dostu bir mimari anlayışıyla ilerledik. Enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesinde yüksek performans elde etmek hedefiyle gerçekleştirdiğimiz çalışmaları tamamlayarak LEED Gold Yeşil Ofis sertifikasının sahibi olduk.

2019 YILINA KİYASLA
ENERJİ TÜKETİMİNDE
AZALMA

%33,5

2019 YILINA
KİYASLA AZALTILAN
SERA GAZI EMİSYONU

841 TON

AZALTIM ORANI

%44



Çevresel Performans

2023 yılında kağıt tüketimimizi
2022 yılına oranla %34
oranında azalttık.

2022 yılından bu yana tek
kullanımlık plastik tüketimini
sıfırladık.



Atık Yönetimi

Hedeflerimiz:

- 2050 yılına kadar sıfır atık şirket olunması

Atık yönetimi sera gazı salımlarını azaltmak, enerji ve kaynak tasarrufu sağlamak ve çevre kirliliğinin önüne geçmek üzere önem taşıyor. Bu doğrultuda, hızla gelişen teknoloji, hizmet verdiğimiz sektörde çevreye olan etkimizi iyileştirmek için birçok fırsat sunuyor. Operasyonel süreçlerimizde atık tüketimini en aza indirmek için dijitalleşme teknolojilerini yakından takip ediyoruz.

2022 yılında 45 ton olan toplam atık miktarımız 2023 yılında %35,5 düşüşle 29,1 ton olarak gerçekleşti.

Kağıt, operasyonlarımızda kullanımın en yüksek olduğu malzeme olarak öne çıkıyor. Kağıt tüketiminin azaltılmasına yönelik dijitalleştirme çalışmalarımıza ek olarak 2022 yılından bu yana tek kullanımlık plastik tüketimini sıfırladık. Kağıt ve plastik tüketiminde gereksiz kullanımın önüne geçme ve tasarruf ilkelerini benimsiyoruz. Bu doğrultuda:

- KVK kapsamında arşivde bulunan yaklaşık 185 kutu içindeki 2 ton evrağı geri dönüşüme kazandırdık.
- Ofiste kağıt/plastik kullanımını en aza indirmek için ofis içi ortak alanlardaki televizyon ekranlarında ve bilgisayar arayüzlerinde hatırlatıcı ve bilgilendirici notlar paylaştık.
- 2021 yılında Avrupa Birliği'nde tek kullanımlık plastiklerin yasaklanması ve 2022'de Birleşmiş Milletler'in 2024 yılına kadar küresel plastik anlaşması için belirlediği hedefler doğrultusunda tek kullanımlık pipet, plastik çatal/kaşık/bıçak, plastik bardak, plastik karıştırıcı ve plastik tabakları kullanımdan kaldırdık. Kafe ve forum alanında yapılan aktivitelerde sıfır plastik uyarınca plastik bardak/çatal/kaşık ve tabak kullanımı teşvik edilmedi ve satın alımı yapılmadı.
- Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetlerimiz sayesinde satış süreçlerinde yaklaşık 27 milyon kağıt basılmasını ve 1220 ağacın kesilmesini önledik.

Tüm bu çalışmalarımız sonucunda 2022 yılında toplam 43,8 ton olan kağıt tüketimimiz 2023 yılında 28,9 ton olarak gerçekleşti.

Pandemi ile hayatımıza giren uzaktan çalışma, uzaktan öğrenim ve online satış operasyonlarımızda daha müşteri ve çevreye duyarlı uygulamalara geçiş yapmamızı destekledi. Hem başvuru-onay süreci gibi dijital platformlara taşınan süreçlerimizle ve hem de Yeni Nesil Çağrı Merkezi hizmetimiz kapsamında sunduğumuz sözlü onay olanağıyla sera gazı salımının azaltılmasına, su tasarrufu sağlanmasına ve ağaçların kesilmesini önlemeye destek olduk.

Su Yönetimi

Artan nüfus, hızlı kentleşme ve iklim değişikliği su kaynakları üzerinde büyük baskılar yaratıyor. Tüm bilimsel veriler hem küresel ölçekte hem de Türkiye için bir su krizinin yakın olduğunu gösteriyor. Su kaynaklarının kısıtlı olduğu bilinciyle tasarruf çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Su tüketim faaliyetlerimizin temelini ofis içi kullanımlarımız oluşturuyor. Tüketilen su miktarının azaltılması, tekrar kullanılması ve atık su kaynaklı çevresel kirliliğin önlenmesi için çalışmalar yürütüyoruz.

AgeSA Merkez Ofisi'nde yapılan çalışmalar neticesinde, ASHRAE 90.1-2010 Standardı'nda tanımlanan referans binaya oranla su tüketiminde %50 azaltım hedefimize yönelik iyileştirmeler gerçekleştirdik. **2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve çalışan sayımız artmasına rağmen kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.**

2023 yılında toplam su tüketimimiz 2.649 m³ olarak gerçekleşti. Suyun verimli kullanımına yönelik iyileştirme çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler

2023 yılında 5 yeni SKA bağlantılı ürün ve hizmet geliştirerek toplam sürdürülebilir özellikle sigortacılık ürün ve hizmet sayısını 18'e çıkardık.

AgeSA olarak düşük karbonlu ekonomiye geçişi hızlandırmaya ve toplumsal refahı artırmaya destek olmak için ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. SKA bağlantılı ürünler ve hizmetler, daha sürdürülebilir bir işletme modeline geçişimizi destekliyor, müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini geliştirmemizi sağlıyor.

İyi kurumsal vatandaş rolümüz doğrultusunda; ülkemize, toplumumuza ve paydaşlarımıza değer sunacak her türlü ürün, hizmet ve projeyi hayata geçirmeyi sürdüreceğiz.

2023 yılında SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirin toplam gelire oranı %31'e ulaştı.



İşitme Engelliler için İşaret Dili ile Görüntülü Görüşme

Müşteri odaklılık ve kapsayıcılık kapsamında sunduğumuz ürün, hizmet ve bilgileri tüm müşterilerimiz için erişilebilir hale getirmeyi hedefliyoruz. Müşterilerimize engelsiz ve erişilebilir bir dijital deneyim sunmak amacıyla AgeSA Mobil üzerinden görme engelli müşterilerimize sağladığımız sesli yönlendirme hizmetinden sonra yine bir ilke imza atarak işitme engelli müşterilerimize yönelik işaret dili ile görüntülü görüşme ve fon danışmanlığı hizmeti sunmaya başladık. Bu sayede işitme engelli müşterilerimiz tüm sigortacılık işlemlerini gerçekleştirip öneri, talep ve şikayetlerini işaret dili yoluyla kolayca aktarabiliyor.



Kredim Güvende

Müşteri beklentilerindeki değişimleri öngörerek, Akbank kanallarından kredili bağlantılı olarak müşterilere sunduğumuz Kredim Güvende ürünümüzün mevcut teminatlarına bir yenisini daha ekledik. Eylül ayında ürüne eklediğimiz yeni "Tehlikeli Hastalıklar Teminatı"yla, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik olarak daha geniş bir yelpazeden seçenek sunarak, sunduğumuz değeri de artırdık.

Kredim Güvende ürünü teminatlarından uzun süreli işsizlik teminatı ile müşterilerimiz işsizlik riskinin yaratabileceği ekonomik zorluklara karşı korunuyor. Geçen yıldan bu yana toplam kredili hayat sigortası üretimimiz %138 artış gösterdi.

Hedeflerimiz:

- Her yıl yeni SKA bağlantılı ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi
- Sürdürülebilirlik Fonu'nun yaygınlaştırılması ve 2023 yıl sonuna kadar fonda %30 artış sağlanması
- 2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden gelmesi



Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler

Sürdürülebilirlik fonu 2023 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %59 net getiri sundu ve yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 1,2 milyar TL'ye ulaştı.



FonPro'nun Yeni Öneri Paketlerine Sürdürülebilirlik Fonunun Eklenmesi

Finansal okuryazarlık gelişimini destekleyen uygulamamız FonPro, müşterilerimizin birikimlerini kolayca yönetmelerinde rol oynuyor. Fon yönetimiyle ilgili farklı ihtiyaç veya taleplere sahip olan bireysel emeklilik müşterilerimize, finansal okuryazarlık seviyelerine göre üç farklı seçenek sunan dijital fon danışmanı uygulamamız FonPro ile destek oluyor, fonlarını kolayca seçebilmelerini ve birikimlerini yönetmelerini sağlıyoruz.

Fon seçimi konusunda sadece tavsiye almak isteyen veya fon yönetimini tamamen uzmanlarına bırakmak isteyen müşterilerimiz finansal piyasalar ve fonlar hakkında bilgi sahibi olsun ya da olmasın, üç farklı fon danışmanlığından birini seçerek kolayca birikim yapabiliyor.

Fon danışmanlığı konusunda sunduğumuz üç farklı FonPro hizmetinden müşterilerimiz kendilerine en uygun olanı seçerek birikimlerini kolayca yönetebiliyorlar.

1. "FonPro Uzmana Bırak" seçeneği ile finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimize finansal piyasaları takip etmelerine gerek kalmadan uzman fon yönetimi ile düzenli bilgilendirmeler yaparak birikimlerine istikrarlı bir getiri sağlayacak hizmet sunuyoruz. Böylelikle onların yatırımlarını koruyor, kendilerine sunulan potansiyeli ve seçenekleri daha iyi anlamalarına yardımcı oluyoruz. Piyasa dalgalanmalarında hangi fonu seçeceğine karar veremeyen katılımcılarımıza, profesyonel yatırım süreçleri ve kapsamlı finansal modellerle yönetilen, yaş ve risk algılarına göre seçim yapabilecekleri "fon sepeti" opsiyonları sunuyoruz. Bunun yanında, fon yönetimi ve getirileriyle ilgili müşterilerimizi düzenli şekilde bilgilendirerek birikimlerini de takip edebilmelerini sağlıyoruz.

2. "FonPro Tavsiye Al" seçeneği ile birikimlerinin istikrarlı bir şekilde büyümesini isteyen ancak fonlarını yönetecek zamanı olmayan müşterilerimize birikimlerini yönetmelerini kolaylaştıracak bir hizmet sunuyoruz. Onları tanıyıp kişiye özel bilgilendirme ve yönlendirmeler yapıyor, yatırım karakterlerine uygun, piyasa koşullarına göre güncellenen fon paketleri öneriyor ve fon değişikliği kararını kendilerine bırakıyoruz. Müşterilerimizi tek bir varlık sınıfına yoğunlaşmadan yatırımlarını çeşitlendirmeleri için yönlendirdik ve risk yaklaşımları doğrultusunda farklılaşan fon dağılım önerilerimizle onların piyasalarda yaşanan dalgalanmalardan en az şekilde etkilenmelerini sağladık.

3. "FonPro Kendin Yönet" seçeneği ile piyasaları yakından takip eden ve yatırım tercihlerini kendisi yapmak isteyen müşterilerimize, yüksek performanslı uzman fon yönetimi, güncel piyasa bilgileri ve geniş fon yelpazesi sunarak, beklentilerine uygun getiriler elde etmelerini sağlayacak birikimlerini yönetme imkanı ve yılda 12 kere fon değişikliği hakkı tanıyoruz.

Müşterilerimiz, FonPro ile piyasa dalgalarından daha az etkileniyor, finansal piyasa analizlerini, bireysel risk analizlerini ve en uygun fon dağılımı önerilerini AgeSA Mobil'den kolayca takip edebiliyor. 2023 yıl sonu itibarıyla 250 bin müşteri paydaşımız bu özelliği deneyimledi. Aynı platform kapsamında raporlama döneminde 188.865 müşterimiz portföy performans analizini görüntüledi.

2023 yılında, FonPro'da önerilen fon dağılımlarının revize edilerek oluşturulan yeni öneri paketleriyle hisse senedi dağılımının belli bir kısmının sürdürülebilirlik fonuna yönlendirilerek fonun büyümesi ve yaygınlaşmasını sağladık.



Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler

AgeSA olarak sürdürülebilirlik ve müşteri odaklı yaklaşımımızla sigorta deneyimlerini daha erişilebilir, esnek ve çevre dostu hale getiriyoruz.



Hayata Yatırım Sigortası

Geçtiğimiz faaliyet yılında satışa sunduğumuz, müşterilerimizi korurken birikim yapma fırsatı da sunan Hayata Yatırım Sigortası ürünümüzde ilk yılın tamamlanması ile birlikte müşterilerimize sağlanan esnekliklere yönelik çalışmalarımızı tamamladık. 2023 yılında hayata geçirdiğimiz geliştirmelerle müşterilerimiz ödemelerine istediği zaman ara verebiliyor, birikimleri içinden borç alabiliyor ve ödenen prim veya teminat katsayısını değiştirebiliyorlar. Ürünün prim üretimi, satışa sunulduğu Ağustos 2022'den bugüne dek 56 milyon ABD dolarına yaklaştı.



İyi İhtimaller Sigortası ve Her İhtimalin Sigortası

Hayat sigortası alanının lider kuruluşlarından biri olarak, müşteriye odaklanan çalışmalarımıza bir yenisini daha ekledik. "Hayatta her şey mümkünse neden hayat sigortanız da buna uyum sağlamasın?" sorusuyla yola çıkarak, "Her İhtimalin Sigortası" ürünümüzü hayata geçirdik. Yeni ürünümüzle; vefat, yaşam ve opsiyonel maluliyet teminatlarıyla müşterilerimizi ve sevdiklerini güvence altına alıyoruz

Her ihtimalin Sigortası (HİS) ürünü ile birlikte eski İyi İhtimaller Sigortası ürününün yerine sahaya daha müşteri odaklı olan yeni ürünümüzü müşterilerimize sunduk. Her ihtimalin Sigortası, yaşamın esnekliğine uyum sağlayan bir hayat sigortası. Vefat ve Yaşam teminatlarına ek olarak istenilirse Maluliyet teminatını da kapsayan üründe, poliçe süresi sonunda tüm primlerini eksiksiz ödeyen müşteriler Düzenli Ödeme Prim İadesi'ne hak kazanıyor. Ayrıca, müşterilerimize prim artırıp azaltma imkanlarını sunan altyapıyı hizmete aldık.

Ödemelerde zorluk yaşayan müşterilerimiz için İyi İhtimaller Sigortası ve Her İhtimalin Sigortası ürünlerinde; hiçbir tutar ödemeksizin ödemedikleri vadeleri poliçelerinin süre sonuna ekleyerek ürünlerini yeniden yürürlüğe alabilme opsiyonu ve poliçe süresi boyunca bir kez olmak üzere prim indirimi, sonrasında da prim artışı yapabilme opsiyonu sağlıyoruz.



Ürünlerimizin Sürdürülebilirlik Özellikleri

Engelsiz Sigorta Deneyimi

- Bu hizmetimiz kapsamında işitme engelli müşterilere işaret diliyle görüntülü arama hizmeti sunuyoruz. Görme engelli müşterilere ise sesli rehberlik hizmeti sağlıyoruz. Aynı zamanda, bu müşterilere fon danışmanlık hizmetleri de veriyoruz. Bu hizmetler, engelli müşterilerin sigorta deneyimini iyileştiriyor ve daha kapsayıcı bir hizmet sunuyor.

Tehlikeli Hastalıklar Teminatı

- Kredim Güvende ürünümüz ile birlikte müşterilerimize uzun vadeli koruma sağlayacak olan tehlikeli hastalıklar teminatını sunuyoruz. Bu teminat ile müşterilerimiz 12 adet tehlikeli hastalığa karşı güvence altına alınıyor.

Müşterilerimize Sağlanan Esneklikler

- Müşterilerimiz birikimlerinden borç alma, ödemeye ara verme, birikim primi/vefat teminat katsayısı azaltma, ödenmemiş vadelerin süre sonuna eklenmesi gibi müşterilere sağlanan esnekliklerden faydalanıyor. Prim ödemelerine ara verme hakkı ile birlikte, poliçe özel şartları çerçevesinde primleri tek seferde ödeme veya ara verilen süreyi poliçe süre sonuna ekleme seçenekleri sunuluyor. Ürünümüzün bu özelliği sayesinde ödeme zorluğu çeken müşterilerimize esneklik sağlanıyor.
- Ek Fayda Hizmetleri:**Ferdi kaza sigortası ürünümüze bağlı olarak müşterilere check-up hizmeti, sağlık paketi, ev bakım paketi ve çocuk paketi gibi önleyici tedbirleri içeren ek faydalar sağlıyoruz.

- İstemsiz İşsizlik Teminatı:**Kredim Güvende ürünümüz ile birlikte sunulan bu teminat ile kredi müşterilerimize uzun vadeli istemsiz işsizlik teminatı sunuyoruz. Bu teminat , işsiz kalınan dönemlerde müşterilerin kredi taksitlerindesözleşmede belirlenen tutarlarda mali güvence sağlıyor ve yaşam standartlarının korunmasına yardımcı oluyor.

Kağıtsız Sigorta Deneyimi

- PPS Mobil uygulaması ve biyometrik imza kullanılarak kağıtsız sigorta deneyimi sağlanıyor. Bu uygulama, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir bir sigorta deneyimi sunuyor.

Sürdürülebilir Hisse Senedi Emeklilik Fonu

- BIST Sürdürülebilirlik Endeksi veya diğer genel kabul görmüş sürdürülebilirlik endekslerinde yer alan şirketlerin hisselerine yatırım yapılıyor. Bu yatırım aracı, en büyük fon büyüklüğüne ve katılımcı sayısına sahip 9 emeklilik planında yer alıyor. Dijital fon yönetim aracımızda önerilen fon dağılımları, sürdürülebilirlik fonuna yönlendiriliyor ve bu fonun büyümesine katkı sağlanıyor.

Dijital Fon Yönetim Hizmeti (FonPro)

- Müşterilerin fon danışmanlık ihtiyaçlarına yönelik 3 farklı FonPro hizmeti sunuyoruz. Düşük finansal okuryazarlığa sahip müşteriler için uzman fon yönetimi sağlıyoruz. Böylece müşterilerin finansal piyasaları takip etmelerine gerek kalmıyor. Bu hizmet, müşterilerin farklı finansal risk seviyelerine göre özelleştiriliyor.

Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler

AgeSA Mobil 2023 yılında
BlindLook iş birliği sayesinde
Smart-i Awards-Pozitif Sosyal
Etki kategorisinde birincilik
(Altın) ödülüne layık görüldü.



AgeSA Mobil

Yaklaşık 420 bin müşteri ve iş ortağımızın aktif olarak kullandığı, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine uygun 'mükemmel müşteri deneyimi' anlayışıyla tasarlayıp geliştirdiğimiz "AgeSA Mobil" uygulamamız 5'inci yılını doldurdu ve ana self servis uygulamamız olarak kullanılmaya başlandı.

AgeSA Mobil'in kullanımını sürekli artırmayı hedefleyerek, self servis yetkinliklerimizi her geçen gün geliştiriyoruz. Daha iyi kullanıcı deneyimi sunarak şirket finansallarımıza katkı sağlayan ve sektörün öncü mobil uygulaması olma vizyonumuzla uygulamamızı geliştirmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Hızlı ve güvenli hizmet sunma amacıyla ana müşteri platformu olarak konumlandığımız ve müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak için geri bildirimlerle sürekli geliştirdiğimiz AgeSA Mobil, 2023 yılı içerisinde 420 bin aktif kullanıcıya ulaştı. Uygulama üzerinden gerçekleştirilen ek katkı payı ödemeleri 800 milyon TL'ye, katkı payı değişikliği işlemlerinden sağladığımız APE ise 750 milyon TL seviyelerine yükseldi.

2022 yılında kağıt kullanımının önlenmesi amacıyla "BES mobille bitir" sürecini hayata geçirdik. 2023 sonunda yaklaşık 2,5 milyon indirilme sayısına ulaşan AgeSA Mobil, içerdiği fonksiyon çeşitliliği ve kullanım kolaylığı ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmaya devam ediyor. Uygulamamız, bu başarısını uluslararası platformlarda kazandığı ödüllerle de taçlandırıyor. Bu doğrultuda, 2023 yılında BlindLook iş birliği sayesinde Smart-i Awards-Pozitif Sosyal Etki kategorisinde birincilik (Altın) ödülüne layık görüldü.

Bi'Tıkla Online Satış Uygulaması

Daha önce Birikimli Hayat Sigortası ürün geliştirmelerini tamamlayıp pazara sunduğumuz ve yenilikçi teknolojileri barındıran, birçok ödül kazanan Bi'Tıkla platformumuza şimdi de BES ürünlerimizi taşıyoruz. Bu yaklaşımla, BES satış sürecini yeni müşterilerimiz için mobil cihazlardan, mevcut müşterilerimiz için ise Bi'Tıkla platformundan başlatıp, tüm müşterilerimiz için mobilde tamamlanacak şekilde uçtan uca tasarlamayı hedefliyoruz. Bu sayede, daha hızlı başvuru alınması, basılı form kullanımını ortadan kaldırarak dijital ortamda satış yapılması ve mevzuata uygun sistem kontrolleriyle usulüne uygun satış gerçekleştirilmesi sağlanacak. Böylece, satış ekibimize yeni teknolojik olanaklar sunarken, müşterilerimizin hayatını da kolaylaştırmaya devam ediyoruz.

Tüm bu ürün ve hizmetlere ek olarak, prim ödemelerine ara vermiş mevcut müşterilerimizi düzenli olarak takip ediyor ve sağladığımız esnekliklerle portföyün aktifliğini artırmaya yönelik aksiyonlar alıyoruz. Ödemelerine ara veren müşterilere, ödemedikleri vadeleri poliçelerinin süre sonuna ekleyerek, hiçbir ek ücret ödemediği ürünlerini yeniden aktifleştirme seçeneği sunuyoruz.

Kurumsal Projeler

Kurumsal Projeler kanalı olarak, sürdürülebilirliğin bir parçası olmaya önem verdiğimiz gerek müşterilerimize gerekse ekiplerimize hissettirmeye önem veriyoruz. Sürdürülebilirliği iş stratejilerimiz ile süreçlerimizi belirlerken odağımıza koyuyoruz.

Ekonomik , toplumsal ve çevresel gelişmelerden kaynaklanan fırsatları da gelişimimizin bir parçası haline getirdik. Grup Hayat ve Grup Ferdi Kaza sigortası ürünlerimizi Çalışan Yan Menfaatleri paketine dönüştürerek, teklif süreçlerini sadeleştirdik ve müşterinin karar vermesini kolaylaştıracak teminat ve fiyat optimizasyonu sağladık.

Bu ürünlerimiz AgeSA içerisinde UW, Aktüerya gibi birçok departmanın da iş yükünün azalmasını sağladı. 1,5 ay gibi kısa sürede 83 firmaya Grup Sigorta ürünü satışı bu ürünlerle yapıldı.

Mevcut gruplarımızda yapılan online ve offline toplantılar ile finansal okuryazarlığa katkıda bulunurken mobil uygulamanın daha çok tercih edilmesini sağlıyoruz. Emeklilik için geleceği düşündürecek ürünlerimizi vurguluyoruz.Eş ve çocuklara yönelik grup ürünlerimizle kapsayıcılığı desteklemeye devam ediyoruz.

Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler

2023 yılında en çok fon büyüklüğüne ve katılımcı sayısına sahip 9 adet BES planımızda satışa sunulan fon, yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %59 net getiri sundu.

Sorumlu Yatırımlar

AgeSA olarak, Sabancı Holding'in sermaye dağılımı ve yatırım kararlarına yön vermek ve değer zincirinin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla oluşturulan Sorumlu Yatırım Politikası'nı iş süreçlerimiz boyunca gözetiyoruz. Aynı zamanda, Politika'ya uyum noktasında aksiyon planları oluşturuyoruz.

Bu politika, Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları başlıklarında değer zincirimiz boyunca asgari standartları düzenliyor. Aynı zamanda, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na olumlu katkıda bulunma, tüm değer zincirinde ÇSY performansını artırma ve çevresel ve toplumsal katkıyı gözeterek faaliyetlerimize yönelik katkı sağlıyor.

Politikaya uyum süreçlerimiz doğrultusunda yatırım süreçleri için iklim değişikliğini önceliklendirdik ve riskli alanlarda finansal durum tespit çalışmasını tamamladık. Ayrıca, yatırımlardan kaynaklı emisyonlarımızı takip ederek hesaplamaya başladık. Bu kapsamda detaylı bilgiye raporun Çevresel Performans bölümünden ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu

Çevreye ve topluma fayda sağlama amacı taşıyan bir diğer aksiyonumuz olan Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'nu 2021'de kurmuştuk. Fonla, bireysel emeklilik katılımcılarına yeni bir yatırım imkanı sunarken aynı zamanda bu alanda yatırım yapan şirketlere de finansal destek ve kaynak sağlamaya başladık.

Fonun yönetimine emanet edilen varlık büyüklüğü 1,2 milyar TL'ye ulaştı. Fon ağırlıklı olarak Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamındaki çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki performansları yüksek şirketlere yatırım yaparak orta uzun vadede büyüme ve yüksek reel getiri performansı hedefiyle hareket ediyor.

Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'nda toplanan tutarın en az %80'i BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde, yurt dışında genel kabul görmüş sürdürülebilirlik endekslerinde yer alan yerli ve yabancı şirketlerin ortaklık paylarında, Amerikan ve global depo sertifikalarında, yurt içi sürdürülebilirlik endekslerini takip eden borsa yatırım fonlarının katılma paylarında değerlendiriliyor.



Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Müşteri sayımız 2023 yılında 4,2 milyon kişiye ulaştı.

2023 yıl sonu NPS puanımız 64 olarak gerçekleşti, BES firmaları içinde 9 ve 10 puan veren katılımcı oranı en yüksek firma olduk.

AgeSA olarak, bireysel emeklilik ve hayat sektöründe insanlarla doğrudan temasta olarak bireylerin yaşamlarında büyük ölçekte etki yarattığımızın bilincindeyiz. Müşterilerimizin hayatında güçlü ve pozitif bir etki yaratma odağında çalışmalarımızı sürdürüyoruz. **Müşteri odaklı sigortacılık perspektifimiz çerçevesinde müşteri deneyimini her daim önceliklendirerek yüksek memnuniyete ulaşacakları kapsamlı bir deneyim sağlıyoruz.**

2023 yılında da müşteri odaklı bakış açısıyla müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallardan sunduğumuz ürün, hizmet ve yaşattığımız kişiselleştirilmiş deneyim çalışmalarımıza devam ettik. Hizmet modelimizi geliştirerek operasyonel verimliliğimizi ve müşteri memnuniyetini önemli ölçüde artırdık. Değer ve davranış segmentasyonumuzu en verimli şekilde oluşturarak müşterilerimize en etkili kanallardan hizmet sunmayı ve kitlesel kanallarımız aracılığıyla müşteri değerimizi artırmayı sürdürdük. En iyi 3 rakibimize göre %5,6 daha iyi performans gösterdik. rNPS oranımız %105,6 oldu. BES firmaları

içinde 9-10 puan veren katılımcı oranı en yüksek firma olduk. 2023 yıl sonu NPS puanı 64 olarak gerçekleşti.

Sürekli değişen ihtiyaç ve beklentilere yanıt verebilmek için bütünsel müşteri deneyimi modelimizi aralıksız olarak geliştirdik. Bu modelle, müşterilerini yakından tanıyan, segment bazlı ve kişiselleştirilmiş deneyimler sunan, doğru zamanda en etkili kanaldan iletişim kurarak müşterileriyle duygusal bağ kuran bir şirket olma vizyonunu benimsiyoruz. Müşteri yolculuğunu bütüncül bir yaklaşımla ele alarak ve deneyim katmanlı hizmet sunma odağımızla bu model doğrultusunda sektörde fark yaratıyoruz.

BES

Özel şirketler arasında gönüllü Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) fon büyüklüğünde lideriz. BES'te 2023 yılında katılımcı sayısı 121.891 kişi artarken devlet katkısı dahil toplam fon büyüklüğünü 756,4 milyar TL'nin (BES: 703,2 milyar TL - OKS: 53,2 milyar TL) üzerine çıkararak gücünü kanıtladı. BES ve Otomatik Katılım Sistemi'ndeki toplam katılımcı sayısı da yıl sonu

itibarıyla 18 milyona (BES: 8,7 milyon - OKS: 9,3 milyon) ulaştı. 2023 yılında Otomatik Katılım hariç bireysel emeklilik pazarında 137 milyar TL fon büyüklüğü ile %19,4'lük pazar payına sahip olduk. Otomatik Katılım Sistemi'ndeki (OKS) fon tutarı 4,8 milyar TL'ye yükseldi.

Hayat ve Kaza

2023 yılında yaşadığımız, maddi ve manevi tarihimizin en büyük yıkımlarından birine yol açan deprem felaketi, toplum nezdinde sigorta bilincinin artmasına yol açtı. Özellikle bireyleri finansal anlamda destekleyen ve onların zor anlarında yanlarında olan sigorta ürünleri ön plana çıkarken, sektör oyuncuları da hayat sigortası bilincinin daha da artırılmasına yönelik çalışmalarına hız verdi. Türkiye Sigorta Birliği verilerine 2023 yılında hayat ve ferdi kaza sigortaları prim üretimi 7,5 milyar TL seviyesine çıkarken, bir önceki yıla göre %101 artış sağlanmış oldu. Toplam hayat ve kaza prim üretimiyle emeklilik ve/veya hayat şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %12,7'lik pazar payı elde ettik.

Müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallarda müşteri deneyimini mükemmelleştirme hedefiyle hareket ediyoruz. BES, Hayat Sigortası, Ferdi Kaza Sigortası ve Birikimli Hayat ürün grupları bazında müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap verebilmek, fayda fiyat dengesini sağlamak ve ürün portföyümüzü her geçen gün müşteri bakış açısıyla daha da iyileştirmek için müşteri ve pazar araştırmaları yaptık.

"Mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için varız" diyor, 4,2 milyon müşterimize "bireysel emeklilik", "hayat sigortası" ve "ferdi kaza sigortası" alanlarında yenilikçi ürünler sunuyoruz. Ferdi Kaza Sigortası kapsamında müşterilerimize checkup, sağlık paketi ve çocuk paketi gibi önleyici tedbirler içeren ek faydalar sağlıyoruz.

Hedeflerimiz:

- Rakiplerimizin ortalamasına göre daha yüksek NPS skoru elde edilmesi
- AgeSA Hatıra Ormanı oluşturulması



Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Hayat sigortacılığı prim üretiminde %95, bireysel emeklilik fonlarında ise %86 büyüdük. 2024 yılında BES'te yeni müşteri kazanımına odaklanıp fon çeşitliliğini artırmayı hedefliyoruz.

Cinsiyete Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Kadın	%33
Erkek	%67

Yaş Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Z Kuşağı (22 yaş ve altı)	%10
Y Kuşağı (23-41 yaş)	%61
X Kuşağı (42-59 yaş)	%24
Baby Boomers (60 yaş ve üstü)	%5

Ürün Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı	
BES	%43,4
Hayat	%51,3
FKS	%5,2

Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Ön Lisans	%34,4
Lisans ve Üzeri	%41,6

- İMİ Conferences tarafından düzenlenen 16. Türkiye İletişim Merkezi Ödüllerinin bu yılki kazananları açıklandı. Müşteri odaklı yaklaşımı tüm çalışmalarında temel bir kültür haline getiren ve müşterilerinin, tüm çalışmalarının ana odağında olmasını sağlayan AgeSA, Türkiye İletişim Merkezi Ödüllerinde 4 dalda birinciliğe layık görüldü.
- Şikayetvar'ın bu yıl 8. defa düzenlediği 1,5 milyonu aşkın anket verisinin baz alındığı "Müşteri Deneyim Endeksi" araştırmasında zirveye oturduk. Ödül alan 113 kurumun arasında yer alarak "Emeklilik ve Hayat Sigorta" kategorisinde sektörün en iyisine verilen Diamond Ödül'ü kazandık. Bu ödülle birlikte, "Müşteri Memnuniyeti" alanında sektör lideri olduk.

AgeSA'da ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında 5 başlık altındaki değerlerimizi eksiksiz uyguluyoruz.

1- Doğru olanı yap:

Bana şeffaf, açık bilgi sun. Sözlerini tut, bana güven ver.

2- Kolaylaştır:

Benim için kolay ulaşılabilir, hızlı, tutarlı, basit süreç ve hizmetler yarat.

3- Beni Tanı:

Bana özel hissettir, beni anla ve benimle yakınlık kur.

4- Beni Güçlendir / Donat:

Bana uzmanlığını kat, rehber ol ve beni yönlendir.

5- Beni Şaşırt / Büyüle:

Neye ihtiyacım olduğunu anla ve benimle empati kur.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

2023 yılında hayata geçirdiğimiz online sadakat platformumuz "İyi ki Dünyası" yaklaşık 10 bin AgeSA müşterisi tarafından ziyaret edildi.

AgeSA İyi ki Dünyası

Müşterilerimizin memnuniyetini en üst seviyeye taşımak ve sadakatlerini sağlamak amacıyla, sadece AgeSA müşterilerinin yararlanabileceği online sadakat platformumuz "İyi ki Dünyası"nı 2023 yılında hayata geçirdik. Bu platform, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olarak; havalimanı transferi, görüntülü doktor hizmeti, ücretsiz araç bakım, yurt dışı eğitim danışmanlığı, kültür ve sanat etkinlikleri, sağlıklı yaşam hizmetleri gibi birçok prestijli ayrıcalık ve sürpriz hediyeler sunuyor.

Müşterilerimiz, AgeSA Mobil uygulaması veya AgeSA.com.tr üzerinden İyi ki Dünyası'na erişebiliyor. İyi ki Dünyası, bugüne kadar yaklaşık 10 bin AgeSA müşterisi tarafından ziyaret edildi.

Şirket içerisinde müşteri odaklı düşünce yapısının tüm çalışanlarımız tarafından benimsenmesi ve bu düşünce yapısının tüm iş süreçlerimize yerleştirilmesi amacıyla oluşturduğumuz yol haritası doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Bu doğrultuda, müşteri odaklılık özelinde kültürel dönüşüm çalışmalarıyla Şirket içerisinde tüm kanal ve süreçlerimizde müşteri sesinin daha çok duyurulmasını sağladık. Projelerin başlangıcından itibaren beş ana müşteri beklentimize uygun halde tasarlanması ve tüm bu beklentilerin içselleştirilmesi için çalışmalarımızı devam ettirdik.

Müşteri Deneyim Şampiyonları Yarışması, Müşteri Haftası, Müşteri Deneyimi Profesyonelleri ile Sohbetler gibi müşteri beklentilerini ve odaklılığını yaygınlaştıracak programlarla deneyimin önemini çalışanların içselleştirmelerini sağlayacak araçlara ek olarak "Müşteri Gurusu Deneyim Bülteni" paylaşımlarını sürdürüyoruz.

Müşterinin Sesi

AgeSA olarak, 2023 yılında müşterilerimizin uçtan uca yaşadığı tüm yolculuklarında ve bu süreçlerdeki temas noktalarında net tavsiye puanı (NPS) ve memnuniyet ölçümlerini gerçekleştirdik. Müşteri odaklı yaklaşımımızı ön planda tutarak bu metrikleri şirketimizin ve ekiplerin KPI'larına entegre ettik. 12 ayrı yolculuk ve temas noktası için özel olarak tasarlanan 12 farklı anketle müşterilerimizin gerçek beklentilerini anlayıp ihtiyaçlarını karşılamayı amaçladık. Tüm ölçümleri düzenli olarak raporladık ve sonuçları Nabız raporunda bir araya getirdik.



Elde ettiğimiz verileri değerlendirerek uzun vadeli planlarımızı hazırladık. Sektördeki konumumuzu müşterilerimizin gözünden görebilmek, şirketimizin ve rakip şirketlerin performanslarını çeşitli iş etmenleri, yolculuk ve temas noktaları düzeyinde değerlendirmek, memnuniyet ve memnuniyetsizlik yaratan unsurları anlamak, net tavsiye puanını (NPS) ölçmek, güçlü ve zayıf yönlerimizi ortaya çıkarmak, aksiyonları belirlemek, tekrar tercih etme eğilimini incelemek ve hizmet kalitemizi artırmak amacıyla, rakip müşterilerinin de dahil olduğu, her dönemde 1.400 adet örnekleme ulaştığımız RNPS araştırmasını yılda iki kez gerçekleştirdik. **Tüm bunların sonucunda, 2023'ün ilk yarısında NPS puanımızın 67 olduğunu mutlulukla gördük. Yıl sonu verilerine göre en iyi 3 rakibimize göre %5,6 daha iyi performans gösterdik. BES firmaları içinde 9-10 puan veren katılımcı oranı en yüksek firma olduk.**

Bununla birlikte Müşteri Memnuniyet çalışmalarımızı da her yıl gerçekleştiriyoruz. Daha doğru karşılaştırma yapabilmek adına AgeSA katılımcılarının hem AgeSA hem de Bireysel Emeklilik Sistemine yönelik memnuniyetlerini ölçüyoruz. 2023 yılı değerlendirmelerinde AgeSA memnuniyet oranı %90 olarak ölçümlenirken, BES Sistemi memnuniyet oranı %86 olarak ölçümlendi.

Müşterilerimizin sesini daha net duyabilmek için yeni bir adım atarak süreçlerimizi otomatize etmek, hızlandırmak, anlık aksiyonlar alabilmek ve daha fazla müşterimize ulaşabilmek amacıyla Journey Analytics Tool'u sistemlerimize entegre etme çalışmalarına başladık. 2024 yılında entegrasyonu tamamlayarak tüm kanallarımızdan müşterilerimizin sesini dinleyebilmeyi hedefliyoruz.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

AgeSA olarak müşteri odaklı projelerimiz ve dijitalleşme adımlarımızla müşteri deneyimini sürekli olarak geliştiriyoruz.

Müşteri Yolculuklarının Haritalanması

2022 yılında hayata geçirdiğimiz %100 AgeSA Müşteri Deneyimi metodolojimizle, daha kısa sürede, daha düşük maliyetle ve çok daha çevik yolculuk çalışmaları gerçekleştirdik. Bu süreçte, şirket olarak sahip olduğumuz tecrübeyle kendi çalışanlarımızı da dahil ederek, organizasyon için maliyet avantajı sağlayan çözüm yolları geliştirdik. Müşteri deneyimi çalışmalarımızı standart hale getirerek, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

Ortağımız Ageas ile 2024 yılı için hazırlıkları kapsayan "Impact 24" programıyla, tüm ülkelerde sunulan müşteri deneyiminin standart hale getirilmesi çalışmalarına başladık. Bu kapsamda AgeSA'da, global öğretilerden de faydalanarak standart bir metodoloji izleyerek, müşteri deneyiminin tek bir format ve organizasyon altında yürütülmesini amaçlıyoruz. Bu program dahilinde müşteri deneyimi olgunluk seviyesi, müşteri yolculukları önceliklendirme çalışmaları ve detaylı deneyim tasarımlarını hayata geçirdik ve yeni yolculuk çalışmalarına başladık.

Müşteri Şikayet Yönetimi

AgeSA olarak müşterilerimizin şikayetlerini en az takdirleri kadar önemsiyor, etkin bir müşteri şikayet yönetim süreci yürütüyoruz. Müşterilerimiz şikayetlerini telefon, sosyal medya, e-posta, şikayet yönetim sistemimiz, internet sitesi iletişim formları, faks, mektup gibi birçok yol ile tarafımıza iletebiliyor.

2023 yılında tarafımıza iletilen 5182 adet bildirim tamamlanarak değerlendirilerek çözüme ulaştırıldı.

Müşteri Odaklı Projeler

Hoş Geldin Aramaları

BES müşterilerimizle 2019 yılından bu yana düzenli gerçekleştirdiğimiz hoş geldin görüşmelerinin içeriklerini farklı ürün ve müşteri profillerine göre zenginleştirdik.

Hoş geldin aramalarıyla müşterilerimize sahip oldukları ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi veriyor, gelecekle ilgili beklentilerini anlamayı ve bizimle olan uzun soluklu yolculuklarında onlarla ilk günden güçlü bir bağ kurmayı amaçlıyoruz.

Özel Müşteriler Ekibi

2020 yılında Genel Müdürlüğümüz bünyesinde kurulan özel hizmet fonksiyonunda, 2023 yılı itibarıyla danışmanların segmentle ayrıştırıldığı bir yapıya geçirdik. Şirketimizin en iyi danışmanlarıyla yüksek segment müşterilerimize ayrıcalıklı hizmetler sunmaya başladık. Belirli periyotlarda müşterilerimize prestij aramaları yapıyor; fon danışmanlığı, talep ve işlemleri için destek ve işlemlerde öncelik sunarak müşterilerimizin değerini sürekli artırmaya devam ediyoruz. Özel Müşteri Ekibi görüşmeleri sonrasında yapılan NPS anketleri ile NPS oranını %20 bandından %50 seviyesine çıkardık.

2023 yılı içerisinde müşterilerimizle daha sürdürülebilir bir bağ kurabilmek için 196 bin müşteri araması gerçekleştirdik.

Dijital Referans Yönetim Süreci

Müşteri odaklı dijital dönüşüm bakışıyla dijital kanallardan gelen referans yönetim sürecini yeniden oluşturduk. Yeni referans yönetim sürecimizle, dijital kanallarımız üzerinden gelen mevcut ve potansiyel müşterilerimizin ürün talep sürecini tamamen otomatize ederek bu taleplere en hızlı şekilde dönüş yapılmasını ve müşterilerimize en doğru ürünün sunulmasını sağlıyoruz.

Yenilediğimiz referans yönetim süreciyle, sosyal medyayı da dahil ettiğimiz web sitemiz ve AgeSA Mobil üzerinden gelen ürün taleplerine ait referans takibinin tek bir sistem üzerinden yapılabilmesine imkan sağlayarak müşteri deneyiminin yanı sıra süreç etkinliğini geliştiriyoruz.

Fon Buluşmaları

Rekor katılım sağlanan AgeSA Ekonomi Zirvesi ve Fon Buluşmaları'nın ilkinin müşterilerimizin yoğun ilgisi ve katılımıyla gerçekleştirdik. Müşterilerimiz ile Türkiye'nin en seçkin ekonomistlerini buluşturduğumuz bu canlı yayında, BES fonları hakkında merak edilenlerin yanı sıra dünyadaki ve ülkemizdeki ekonomik gelişmelerle ilgili değerli bilgiler paylaşıldı. Bu etkinlik, müşterilerimizin finansal okuryazarlığını geliştirmeye odaklanarak, ekonomik bilinçlerini artırmayı ve finansal gelecekte daha sağlam adımlar atabilmelerini sağlamayı amaçladı. Katılımcılar, yatırım yaparken bilinçli kararlar alabilmeleri için gerekli bilgi ve araçlarla donatıldılar. Canlı yayınımız sırasında müşterilerimizden gelen sorulara uzmanlarımızın verdiği yanıtları web sitemizde yayınlayarak, daha geniş bir kitleye de ulaşmayı hedefledik. Bu sayede, finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimiz dahi, yatırımlarını daha etkin bir şekilde yönetme fırsatına sahip oldular.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Speech Analytics programı
ile yılda yaklaşık 2,5
milyon adet çağrı analizi
gerçekleştiriyoruz.

Ageas Cx Forum Organizasyonu ile 10 Ülkeden 50 Katılımcı Türkiye'de Buluştu!

Tüm ülkelerle beraber, müşteri deneyimi üzerine paylaşımların yapıldığı, alanlarında uzman konuşmacıların da katılım sağladığı, iki günlük yoğun bir program geçirdik. Data ve teknoloji kullanımının, müşteri deneyimini geliştirmeye yönelik çalışmalara nasıl etki ettiğini bu etkinlikte ele alarak gelecek planlarımızı birbirimizle paylaştık.

OCEAN-CRM Uygulamaları ile Müşterilerimize Daha Yakınız

RM platformumuz Ocean ile saha ve Genel Müdürlüğümüz arasında etkileşimi artırarak, müşteri iletişimi ve bağlılığını sürdürülebilir kıyor, iş süreçlerini kolaylaştırıyoruz. Müşteri Yönetimi Platformumuzu kullanıcılarımızın ve müşterilerimizin beklentilerine, Şirketimizin stratejilerine paralel olarak geliştirmeye devam ediyor, müşterilerimizle ilgili içgörülere yer vererek daha hedef odaklı aksiyonlar planlanmasını sağlayacak bir formata dönüştürüyoruz.



Saha çalışanlarımızın müşteri iletişimlerinde kullanacakları, geri kazanım, toplu para ödeme gibi konularda potansiyel müşterilere hızlıca ulaşabilecekleri liste çalışmalarımızı geliştiriyoruz. Ayrıca Lead süreçlerinin iyileştirilmesi ve müşterilerimizin ihtiyaç duydukları bilgiye en kısa zamanda ulaşabilmelerinin sağlanması için de platformdaki geliştirmeler devam ediyor. Müşteriye yönelik yapılan çalışmaların yanında kullanıcılarımızı dinliyor, düzenli gerçekleştirdiğimiz kullanıcı anketleri ve görüşmeleri ile süreçlerin iyileştirilmesi çalışmalarını sürdürüyoruz.

2022 yılında Ocean mobil uygulamamızı hayata geçirdik. Hareket halindeki satış ekiplerimizin her an her yerden müşteri bilgilerine ulaşabilmelerini, ajandalarını yönetebilmelerini ve potansiyel müşterilere ulaşabilmelerini sağladık.

Müşteri Fon Getirilerinde Yakın Takip: İç Verimlilik Oranı (IRR)

AgeSA müşterileri, getirilerini enflasyon oranına göre karşılaştıran bir performans göstergesi olan İç Verim Oranı (Internal Return Rate-IRR) hesaplamasıyla "AgeSA Mobil" uygulaması üzerinden portföy fon getiri performans analizi yapabiliyor ve birikimlerinin enflasyon karşısında getirilerini ve kazançlarını kıyaslayabiliyorlar.

Speech Analytics

Çağrı merkezimize ulaşan çağrıları Speech Analytics programı ile kayıt altına aldığımız ve oyunlaştırmaya çevirdiğimiz Bi'YilLig Yap projemiz ile müşteri memnuniyetini artırıyor, ekiplerimizin eğlenmesini, ödül kazanmasını ve motivasyonlarının yükselmesini sağlıyoruz. Çağrı içerisinde müşterilerimizden gelen her güzel ifade için müşteri temsilcilerimiz puan

kazanıyor, biriken bu puanlar yarışma sonunda toplanarak en skorer müşteri temsilcileri ve en skorer takım belirleniyor, hem müşteri temsilcilerimiz hem de birinci takım birbirinden güzel ödülleri sahibi oluyor.

Projemiz ile müşterilerimizin daha fazla dinlendiğini, temsilcilerimizin çağrıları daha fazla sahiplenerek müşterilerimize yardımcı olma isteklerini gördük. Bununla birlikte çalışanlarımızın motivasyonlarının arttığını ve müşterilerimize en iyi hizmeti sunabilmek için özveri gösterdiklerini, ekip olarak bu hedefe hep birlikte heyecanla koştuklarını gözlemledik. Speech Analytics uygulamasını aynı zamanda bir müşteri alarm sistemi olarak kullanıyor, müşteri çağrılarının speech to text teknolojisi kullanılarak raporlanması, sınıflandırılması ve analiz edilmesini sağlıyoruz. Müşterilerimizin satış ve satış sonrası hizmet süreçlerinde yaşadıkları deneyimi analiz ederek acı noktalarına hızlı ve bölgesel müdahalelerde bulunuyoruz.

Ayrıca bu proje ile "Dünyanın Yeşil Ayak İzi"ne katkıda bulunmak için TEMA iş birliği ile Speech Analytics uygulamasını kullanarak evlenen, çocuğu olan veya yeni işe başlayan müşterilerimiz adına fidan bağışlarında bulunmaya devam ettik. 2023 yılında bu projeye 100 müşterimiz adına fidan bağışımız gerçekleşti.

AgeSA Hatıra Ormanı

Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatmak için TEMA iş birliği ile AgeSA Hatıra Ormanı projesini hayata geçirdik. Sivas – Karşıyaka'da yer alan ormana 10.000 adet fidan bağışında bulunduk. AgeSA Hatıra Ormanı'nda, vefat eden müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla onları yaşıyor ve yarınlara nefes oluyoruz.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Müşteri odaklı dijital çözümlerimizle tazminat süreçlerini hızlandırıyor, sigorta deneyimini bir adım öteye taşıyoruz.

Müşteri Hizmetleri Yönetimi

AgeSA olarak, sektörümüzün geleceğini "müşteri odaklılık" ve "dijitalleşme" temelleri üzerinde görüyoruz. Yatırımlarımızı bu anlayış doğrultusunda şekillendiriyor ve bu iki alanda sürekli gelişmeye öncelik veriyoruz.

2023 yılında da ana odağımız, müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini gözetmekten ödün vermeden, yaşadığımız üzücü depremin yaralarının hızla sarılmasına katkı sağlamak oldu. Bu dönemde, müşterilerimizden gelen talepleri evraksız ve ıslak imza olmaksızın, sesli onayla karşıladık. Hem Çağrı Merkezi hem de Müşteri Hizmetleri Yönetimi kanallarımızda, müşterilerimizin bilgi ve işlem taleplerini ilk temas noktasında karşılayabilmek önceliğimiz oldu.

Yeni Nesil Çağrı Merkezi

Hem çevresel etkimizi gözetmek hem de müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla Yeni Nesil Çağrı Merkezi Projesi'ne uyum sağladık. Mevzuat düzenlemeleri ışığında ve özellikle müşterilerimizin çıkış talepleri olmak üzere birçok alanda "evraksız işlem yapabilme" esnekliğiyle yeni uygulamalara başladık. Yeni Nesil Çağrı Merkezi projesi kapsamında müşterilerimizin mevzuata uygun olarak evraksız yapılabilecek tüm işlemlerinin sözlü onay ile Yeni Nesil Çağrı Merkezi uygulaması üzerinden gerçekleştirilebilmesine yönelik geliştirmeleri hayata geçirdik.

2023'ün ilk çeyreğinde tamamladığımız Yeni Nesil Çağrı Merkezi projemizle, müşterilerimizin çağrı merkezinden aldıkları hizmetin ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesini ve talepleri ilk kontakta karşılamayı hedefledik. Hem müşteri memnuniyetini artıracak hem de çağrı merkezi temsilcilerinin operasyonel faaliyetlerini kolaylaştıracak çalışmaları gerçekleştirdik.

İşitme Engelli Müşteriler İçin Hizmet

İşitme engelli müşterilerimiz için mobil uygulamamızdan oldukça kolay bir şekilde erişebilecekleri işaret diliyle iletişim kuracakları hizmet kanalımızı 12 Ekim'de hayata geçirdik.

Bütünsel Sağlık Bilgilendirmeleri

Yılda en az bir kez ciddi sağlık riskleri ve sağlıklı yaşam gibi konularda müşteriye bilgilendirme yapılması kapsamında Her Yaşta projemizin internet sayfasında yer alan bütünsel sağlık bölümü (<https://heryasta.org/butunsel-saglik/>) ile sağlıklı yaşamın tüm yönlerini ele alan paylaşımlar yapıyoruz.

Long Term Care

Yaşlı bakım hizmetlerini tek bir yerde birleştiren dijital platform üzerinden bir iş modeli geliştiriyoruz. Proje kapsamında pazar araştırmalarını tamamladık. Kısa ve uzun vadeli önceliklerimizi belirleyerek MVP validasyon aşamasına geçiş için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Tazminat Birimi

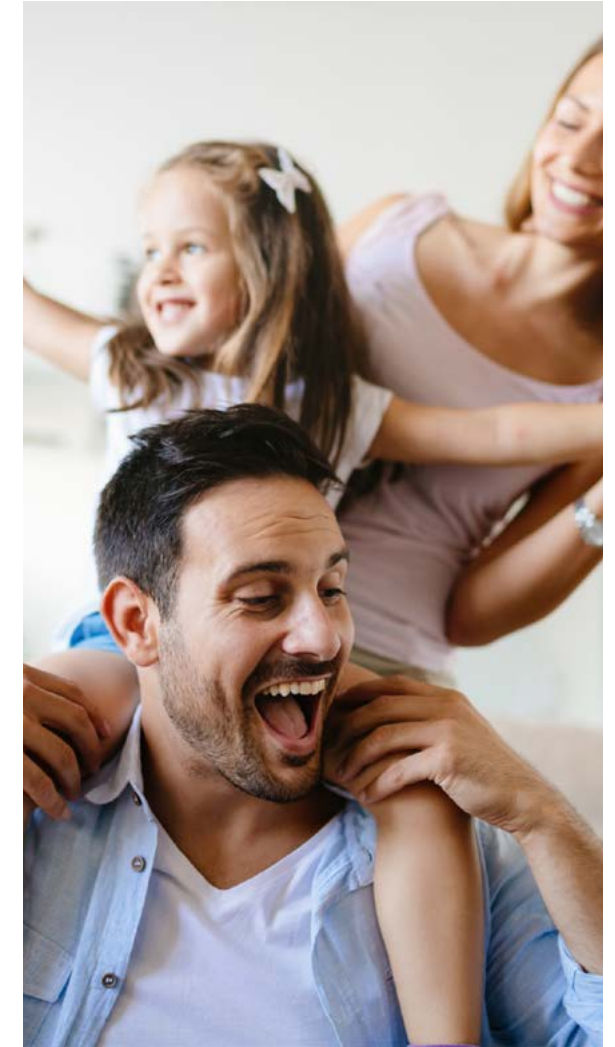
Müşterilerimize ihtiyaç anında en az en yakınları kadar içtenlikle destek vermeye hazır ve proaktif yaklaşımlarla çözüm üreten bir sigorta anlayışıyla tazminat süreçlerimizi yürütüyoruz.

2023 yılında toplam 346 milyon TL tazminat ödemesi yaparak, zor günlerinde 8.093 poliçe sahibi sigortalımızın ya da yakınlarının hayatlarına iyilikle dokunduk. Müşterilerimizin tazminat taleplerine yönelik gerekli evrakları tamamlamalarından sonra ortalama 2,8 gün içinde tazminatları ödendi.

Şirketimizde tazminat ödeme oranlarının artırılması için reddetmek zorunda kaldığımız tazminatlar üzerinden detaylı çalışmalar yaparak, bu kapsamda tazminat politikalarımızı müşterilerimiz lehine değiştirdik. Ayrıca underwriting ve ürün politikalarımıza yönelik çeşitli aksiyonlar aldık ve ürün teminat kapsamlarımızı genişlettik. Bu sayede 2023 yılında sonuçlandırdığımız tazminat taleplerinde, tazminat ödeme oranımız %86 oldu. İşsizlik tazminat talepleri hariç bakıldığında ise bu oran %94'dür.

Tazminat taleplerini sonuçlandırdığımız müşterilerimize, her ay memnuniyet anketleri de yaparak, onların sesini duymaya, geri bildirimlerini almaya ve sonuçları ölçümleyerek izlemeye devam

ettik. Faaliyet dönemi içerisinde tazminat süreçlerine özel NPS puanımız geçen yıla göre çarpıcı şekilde artış gösterdi. Sonuçları analiz ederek memnuniyetin artırılması için müşteri dokümanları, tazminat politikalarımız ve süreçlerimize yönelik iyileştirici aksiyonlar almaya devam ediyoruz.



Hızlandırıcılar

Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran, sürdürülebilirlik performansımıza yönelik aksiyonları hızlandıran araçları dijital dönüşüm ve inovasyon ile veri analitiği olarak belirledik.



Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

AgeSA olarak dijitalleşme ve inovasyonu iş süreçlerimize entegre ederek, yapay zeka ve veri analitiği ile verimliliğimizi artırıyoruz.

2023 yılında üç yıllık dönemi kapsayan yeni dijital yol haritamızı hazırladık.

Dijitalleşme, teknoloji ve inovasyonun sürdürülebilir kalkınmaya giden yolda önemli araçlar olduğunun farkındayız, bu doğrultuda AgeSA olarak yapay zeka ve veri analitiği gibi konularla iş süreçlerimizi daha verimli hale getiriyoruz. Ürün ve hizmetlerimiz başta olmak üzere tüm iş süreçlerimizde dijital teknolojileri uygulamak ve inovasyonu teşvik etmek için fırsatları değerlendiriyor ve yatırımlar yapıyoruz.

Ar-Ge ve İnovasyon merkezi ekibi dijital dönüşüm ve inovasyon odağındaki amaçları aşağıda şekilde sıralıyor:

- Yeni teknolojileri ve trendleri takip etmek,
- Start-uplar ile birlikte yeni fırsatları değerlendirmek,
- Mentorluklarla start-uplara destek olmak,
- AgeSA İş teknolojileri içinde inovasyon yaratmak,
- AgeSA iş teknolojilerini inovasyon merkezi haline getirmek

İnsan Kaynakları süreçlerinde dijitalleşme uygulamalarımıza detaylı olarak raporun [Yetenek Yönetimi bölümünden](#) ulaşabilirsiniz.

AgeSA Dijital Yol Haritası

AgeSA olarak, dijitalleşme yolculuğumuzda yeni bir döneme girerken 2023 yılı başında bu alandaki üç yıllık yeni yol haritamızı tüm birimlerimizin ve paydaşlarımızın katılımıyla hazırladık.

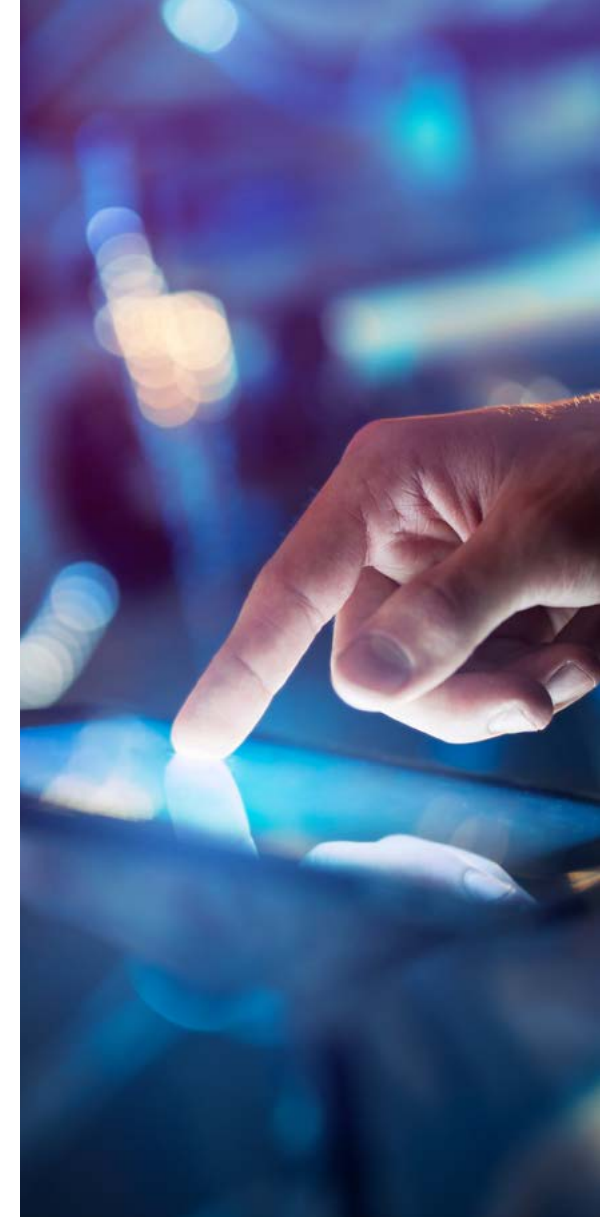
Dış danışmalar tarafından yürütülen yol haritası çalışmasında öncelikle küresel ve yerel en iyi uygulamalar, yeni teknolojik trendler ve bunların sigorta sektörüne etkisi, değişen müşteri ihtiyaçları ve tüm paydaşlarımızın beklentileri detaylıca incelendi. Yaklaşık 4 ay süren çalışmada ek olarak kaynaklarımızın yetkinlikleri, iş ve bilgi teknolojileri birimlerimizin kapasite planları da gözetildi. Toplamda belirlenen 11 ana inisiyatif, "dijital satış yetkinliklerinin artırılması", "satış sonrası hizmetlerin otomasyonu

& self servis uygulamaların yaygınlaştırılması" ve "müşteri deneyiminin dijital ile desteklenmesi" olarak isimlendirilen üç ana grupta toplanarak üç yıllık bir zaman planına yerleştirildi.

Yeni yol haritamızla dijital gelişim yolculuğumuzu bir sonraki aşamaya taşımak için **2023 yılında tüm çalışanlarımızın katılımıyla "Dijital Olgunluk Ölçeği" hesaplamamızı da tamamladık.** Dış danışman iş birliği ile yönetim, müşteri, inovasyon, operasyonlar, teknoloji ve insan boyutlarında (6 ana boyutta) değerlendirmeler yaptık. Bu sayede, dijital dönüşüm yol haritamızı tamamladık ve ölçme ve değerlendirme bazımızı oluşturduk. Çalışmalarımızın etkinliğini ölçmek ve dijital olgunluğumuzu takip etmek için önümüzdeki süreçte de bu ölçümü yıllık olarak yapmaya devam edeceğiz. Kurum içi proje bazlı danışmanlık iş modelleriyle projelerimizi daha sağlıklı yönetmeyi, dijitalleşme yolunda yaptığımız doğru yatırımlarla büyüyen ve gelişen dijital ekosistemin bir parçası olmayı hedefliyoruz.

Veri Taşıma Projesi

AgeSA'nın dijital dönüşüm yol haritasına uygun olarak gereken altyapı dönüşümünün yapılması ve artan müşteri sayısına bağlı olarak gereken kapasite ihtiyaçlarının belirlenmesi ana hedeflerimiz arasında yer alıyor. Veri taşıma projesi ile iş sürekliliğine yönelik önemli bir adım atarak, veri merkezi kaynaklı oluşabilecek kesintilerin önüne geçmiş olacağız. Aynı zamanda, bulut altyapı sayesinde etkin kapasite artış/azalış yönetimiyle gereksiz kapasite kullanımının önüne geçilerek maliyet avantajı kazanacağız. Özellikle satış kampanyaları gibi dönemlerde artan müşteri trafiğine uygun olarak kapasite artışı yaparak ve kampanya sonrasında kapasite azaltarak "kullandığın kadar öde" yöntemi ile maliyetleri en aza indireceğiz.



Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

2023 yılında işitme engelli müşterilerimize görüntülü görüşme destekli olarak işaret dili bilen çalışanlarımızla hizmet vermeye başladık.

Dijital Satış Yolculuğunda Yenilikçi Adımlar: "Mobil ile Bitir" & "Akbank Self Servis BES Satışı"

2023 yılında yeni dijital yol haritamızın ilk hedefi olarak başlatılan "Dijital Satış Yetkinliklerinin Artırılması" programı kapsamında, hem AgeSA hem Akbank ekiplerinin özverileri çalışmalarıyla, satış süreçlerinin dijital ve kağıtsız ortamlara taşınması amacıyla müşterilerin self servis ürün alabileceği yapılara doğru ilerlemeye başladık. "Mobil ile Bitir" özelliği sayesinde, Bireysel BES, Geri Ödemeli Hayat Sigortası ve Birikimli Hayat Sigortası ürünlerinin başvuruları dijital olarak tamamlanmaya başlandı. AgeSA Mobil uygulaması üstünden self servis satış yetkinliği kazanmak üzere ilk ve en önemli adım olarak belirlediğimiz görüntülü görüşme hizmetimiz de 2023 yılında canlıya alındı. Bu uygulama

kapsamında işitme engelli müşterilerimize görüntülü görüşme destekli olarak işaret dili bilen çalışanlarımızla hizmet veriyoruz.

Robotik Teknolojileri

AgeSA olarak robotik teknolojiler ve otomasyon alanında attığımız adımlar, maliyet tasarrufu, müşteri memnuniyeti ve operasyonel verimliliği artırma hedeflerimize önemli katkılar sağlıyor. Robotik ve otomasyon alanında stratejimize uygun inovasyon ve teknoloji odaklı iki ana fonksiyon yürütüyoruz. Süreç otomasyonu (RPA) kapsamında, 2023 yılında 6 bölümde 17 farklı birimde 58 süreç metal yakalı çalışanımız olan TechBot'a devredildi. Bu sayede maliyet tasarrufu sağlarken müşteri ve çalışan memnuniyetini artırdık ve hatalı işlem sayısını azalttık. Ayrıca, yapay zeka teknolojisinin entegrasyonu ile geleceğe yönelik önemli adımlar attık.

Diyalogsal yapay zeka alanında ise üç sanal asistanımız, çalışanlarımıza ve saha ekiplerimize destek sağlıyor ve %94 doğruluk oranıyla hizmet vererek, çalışanlarımızın etkinliğini artırıyor. Bununla birlikte iki hizmet alanımızı birleştirerek uçtan uca otomatik çalışan süreç çözümleri için fizibilite çalışmalarına başladık ve önümüzdeki yıl projeleri hayata geçirmeyi planlıyoruz. Teknoloji odaklı çevik yaklaşımımız ve güçlü ekibimizle, yazılım süreçlerinde kalite standardını sürdürmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu kapsamda, dijital dönüşüm yol haritamıza uygun olarak altyapı dönüşümlerimizi ve kapasite ihtiyaçlarımızı belirleyerek gerekli yatırımları yapıyoruz.

İnovasyon ve Girişimcilik Ekosistemi

"Sürdürülebilir İnovasyon" alanındaki çalışmalarımızı 2023 yılında daha da hızlandırarak, hem şirket içinde yenilikçi teknolojilerin uygulanmasına odaklandık hem de yerel ve global ortaklarımızla sektör için değer yaratmaya devam ettik. Özellikle yaratıcı yapay zeka (Generative AI), gömülü sigorta (Embedded Insurance) ve yapay zeka destekli chatbot & webchat alanındaki inovasyon çalışmalarımıza öncelik vererek, hem çalışanlarımıza hem de müşterilerimiz için yüksek katma değerli çözümler geliştirdik.

İTÜ Çekirdek Desteği

AgeSA olarak, sağlıklı ve iyi yaşam konusunun sigorta sektöründeki önemli faaliyet alanlarından biri olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Bu alanda faaliyet göstermek isteyen girişimcilerin, fikir aşamasından pazara açılana kadar olan faaliyetlerinin desteklenmesi, ulusal çalışmaların ve girişimlerin gelişimine katkı sağlanması ve ihracat potansiyeli yüksek firmaların sayısının artırılması için İTÜ Çekirdek'in ana paydaşları arasında yer almaya bu yıl da devam ettik. Türkiye'nin en büyük girişim kuluçka programı İTÜ Çekirdek Big Bang'in ana sponsorlarından biri olarak, faaliyet alanlarımız başta olmak üzere, belirlediğimiz girişimleri hibe desteği, mentorluk ve iş birlikleri gibi ihtiyaç duydukları alanlarda destekliyoruz. Hibe desteği vermek için seçim sürecimizde girişimlerin sürdürülebilirliğe katkısı öncelikli parametrelerimiz arasında yer alıyor. Sürdürülebilirlik alanında hibe desteği, mentorluk, iş birlikleri kapsamında bu yıl 150.000 TL destek verdik. İTÜ Çekirdek'in mentorluk programına katılan çalışanlarımız program çerçevesinde start-up mentorluğu yapmaya devam ediyorlar.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
ALANINDA SAĞLANAN HİBE
DESTEĞİ

150.000
TL

Dijital Dönüşüm ve İnovasyon

Oluşturduğumuz İnovasyon Komitesi ile hem girişim ekosistemiyle etkileşim kuruyor hem de açık inovasyon faaliyetleri yürütüyoruz.

Dijitalleşme çalışmalarımız kapsamında mevzuat gönderilerini dijital ortama taşıyarak son 1,5 yılda 6 milyon TL tasarruf ettik.

2022 yılında tohumlarını attığımız İnovasyon Komitesi çatısı altında da girişim ekosistemiyle etkileşim kurmaya devam ediyor ve açık inovasyon faaliyetleri yürütüyoruz. İnovasyon Komitesi çalışma grubu faaliyetleri çerçevesinde, iş stratejimiz doğrultusunda öncelik verdiğimiz konularda en uygun çözümleri AgeSA'nın dijital yetkinlik havuzuna kazandırabilmek için yıl boyunca görüşmelere devam ettik. İnovasyon Komitesinde 2022 yılında başlanan çalışmaların çıktısı olarak görüntülü görüşme teknolojisi Şirketimizin yetkinliklerinden birisi haline geldi ve mobil uygulamamız üzerinden sunduğumuz görüntülü fon danışmanlığı ve işleme engelli müşterilerimize sunduğumuz görüntülü görüşme hizmetlerimizle sektörde öncü olduk. Sektör problemlerine, ortak fikir platformlarına katkı vererek çözüm arayan, gelişmeleri yakından takip eden ve sektörel olarak gelişmeyi hedef edinmiş bir şirket olarak, Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) liderliğinde kurulmuş olan "Blockchain Türkiye Platformu" stratejik üyeliğini ve "TRAI Sigortacılık ve Yapay Zeka Çalışma Grubu" aktivitelerinin liderliğini de sürdürüyoruz.

Tüm projelerimize ek olarak dijitalleşme çalışmalarımız kapsamında mevzuat gönderilerini dijital ortama taşıyarak son 1,5 yılda 6 milyon TL tasarruf ettik. Dijital Kartvizit Projesi ile çalışanlarımıza dağıttığımız basılı haldeki kartvizitleri dijitalleştirmek için proje başlattık. Çalışanların bilgilerini daha kolay paylaşma fırsatı bulunduğu proje ile hem kartvizit basım maliyeti ortadan kaldırıyoruz ve sorumlu kaynak kullanıma katkı sağlıyoruz.

İnsan Kaynakları Süreçlerinde Dijitalleşme

İnsan Kaynakları Sistemi Değişikliği Projesi

AgeSA'nın yeni insan kaynakları sistemi projesi, mevcut sistemi daha esnek, mobil versiyon içeren ve yeni yazılım teknolojileriyle uyumlu hale getirerek kolay geliştirme yapılacak bir platforma dönüştürmeyi amaçlıyor.

İnsan kaynakları sistemini, çevre uygulamalarla rahatça entegre olabilen, daha kapsamlı veri saklayabildiğimiz, eski sisteme kıyasla daha hızlı ve daha kullanıcıya bir yapıya dönüştürdük. Aynı zamanda daha esnek bir raporlama modülüne geçiş yaparak tüm kullanıcıların istedikleri raporları sistemden alabilmelerini sağladık. 2022 yılında birinci fazına başladığımız sistem dönüşümünün ikinci fazını 2023 yılında tamamladık.

IDM (Identity Management) - Kimlik ve Erişim Yönetimi

Kullanıcı yetki ve erişimlerinin, rollere uygun olarak merkezi bir şekilde yönetilmesini sağlamak üzere Bi'Kimlik- Kimlik ve Erişim Yönetim sistemini kullanıyoruz. 2023 yılında yetki ve erişim yönetimi için hedeflenen uygulamaların Bi'Kimlik ile entegrasyonunu ve rol çalışmalarını tamamladık. Dış kaynak çalışanlarının mevcut kullanıcı ve yetki yönetim şeklini iyileştirerek pozisyon ve rol bazlı otomatik yetki yönetimine dahil olabilmeleri için ön hazırlıkları bitirdik.

Bi'Kimlik ile yetki yönetimi yapılan uygulamalara yönelik sistem üzerindeki rol sahipleriyle sahibi oldukları rollerin içeriğindeki yetkileri gözden geçirdik ve gerekli iyileştirmeleri gerçekleştirdik. Mevcut çalışmalarımıza ve Bi'Kimlik'e yeni dahil edilecek uygulamalara yönelik entegrasyon ve rol çalışmalarına 2024 yılında devam edeceğiz.

BroBot - Chatbot Uygulaması

BroBot, açık kaynak kodlar ve iç kaynakları kullanarak İnsan Kaynaklarına özel olarak geliştirdiğimiz bir chatbot uygulamasıdır. Bu uygulamayla AgeSA çalışanları BroBot'u kullanarak İnsan Kaynakları ile ilgili sorularının yanıtlarına istediklerinde ulaşabiliyor.

Dijital Arşiv

Çalışanların özlük dosyalarında saklanan basılı evrakların tamamının taranıp dijital arşiv sistemine yüklenmesi için başlattığımız projeyi tamamladık. Böylelikle hem ilgili evrakların dijital kopyalarına kolaylıkla ulaşabiliyor hem de basılı evraklar yerine dijital kopyalarla çalışarak kağıt tasarrufu sağlıyoruz.

2024 yılında da, ana hedeflerimizi desteleyecek şekilde çalışmalarımıza devam edecek; inovatif yaklaşımlarla yeni ve farklı kanallardan müşterilerimize ihtiyaç duydukları hizmeti sunmak için çalışmalarımızı sürdüreceğiz. Dijitalleşme yolunda yaptığımız ve yapmaya devam edeceğimiz doğru yatırımların hem şirket içi inovasyon yetkinliklerini geliştirmesini hem de yeni iş birlikleri için fırsatlar yaratmasını amaçlıyoruz.

Veri Analitiği

Yapay zeka ve analitik modelleme çalışmalarımızı müşterilerimizi tanımaktan onlara en doğru hizmet ve ürün önerileri sunmaya kadar uzanan uçtan uca bir yapıda takip ediyoruz.

Veri analitiği, AgeSA olarak sigorta sektöründe stratejik kararlarımızı desteklemek ve operasyonel verimliliği artırmak için kritik bir rol oynuyor. **"Veri odaklı şirket olma" stratejimiz doğrultusunda analitik yetkinliklerimize yaptığımız yatırımları hızlandırıyoruz.** Veri ve analitik modelleme alanlarındaki çalışmalarımızla hem mevcut altyapımızı güçlendiriyor hem de müşterilerimiz için en doğru yönlendirmeleri sunmamızı sağlayacak şekilde aksiyonlar geliştiriyoruz.

Dijital mecralarda sunduğumuz çözümlerle ise, müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyor ve onlara sunulan kişiselleştirilmiş hizmetlere en hızlı şekilde ulaşmalarını sağlıyoruz. 2016 yılından bu yana yeni teknoloji ve gelişmelerle birlikte sürekli güncelleyerek

kararlı bir şekilde takip ettiğimiz "Analitik Mükemmellik" ve "Dijital Gelişim" yol haritaları, sadece finansal performansımızı etki etmekle kalmıyor, müşterilerimiz için de katlanarak artan bir katma değer sunmaya devam ediyor. Bu kapsamda, veri analitiği yetkinliklerimizi güçlendirmek için yeni teknolojilere yatırım yapıyor ve veri analitiği alanında uzman ekipler oluşturuyoruz.

Büyük Veri dünyasının sunduğu en son teknolojileri kullanarak veri analitiği ve yapay zeka alanlarında öncü adımlar atıyoruz. Python, Airflow, Notebooks, Hadoop, NOSql ve Makine Öğrenmesi gibi trend teknolojilerle, şirketimize değer katan çözümler üretiyoruz. Agile metodolojisiyle hızlı ve etkin bir şekilde analitik süreci tasarlıyor, MLOPS yaklaşımı ile analitik çözümlerimizi daha da ileriye taşıyoruz. Bu amaçla yapay zeka ve analitik modelleme çalışmalarımızı müşterilerimizi tanımaktan onlara en doğru hizmet ve ürün önerileri sunmaya kadar devam eden uçtan uca bir yapıda toplam 4 programda takip ediyoruz:

1-Müşteri Segmentasyon Modeli (Doğru Tespit, Doğru Hizmet) : 2023 yılında, müşterilerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini daha iyi belirlemek için üç katmanlı segmentasyon modelimizi geliştirdik. Bu model, müşterilerin yarattığı değer, gelecek potansiyeli ve birikim/korunma davranışlarına dayanarak kişiselleştirilmiş hizmet sunmamıza olanak tanıyor. Mikro segmentasyon çalışmaları ile her bir müşteri grubu için özel çözümler üretmeye devam ediyoruz.

2- Müşteri Devamlılığı Asistanı (Retention Engine): BES müşterilerimizin sistemde kalma sürelerini artırmak amacıyla "Müşteri Devamlılığı Asistanı"nı 2023'te daha da geliştirdik. Yapay zeka destekli öngörücü analitik modellerle erken uyarı ve çıkış önleme sistemleri oluşturduk. Mikro segmentasyon yapısı ve çıkış

sebepleri izleme yetkinliği ile kritik segmentlerdeki müşterileri daha iyi anlıyor ve müşteri davranışlarına uygun aksiyonlar alıyoruz. Ayrıca, derin öğrenme algoritmaları kullanarak churn modelimizi düzenli olarak güncelliyoruz.

3- Müşterilerimizin İhtiyaçlarına Uygun Ürün ve Hizmet Önerileri (Next Best Offer): 2023 yılında, veri analitiği çalışmalarımızla mevcut müşterilerimizin ürün çeşitliliğini ihtiyaçlarına uygun şekilde artırmaya odaklandık. Makine öğrenmesi algoritmaları ile doğru müşteriye doğru zamanda uygun ürün önerileri sunuyoruz. Yeni ürünlerimiz ve farklı satış kanalları üzerinden hedef kitle çalışmalarını "Next Best Offer" programı kapsamında yürüttük. Önerilerin kabul veya reddedilme durumları düzenli olarak modellerimizi besleyerek, sürekli gelişen bir makine öğrenmesi döngüsü oluşturduk. 2024 yılında hayatımıza girecek yeni ürünlerimiz ve farklı satış/dağıtım kanalları üstünden müşterilerimize sunmaya başladığımız mevcut portföyümüzdeki ürünler için hedef kitle çalışmalarını da yine "Next Best Offer" kapsamında yürütmeye devam edeceğiz.

4- Kitlese Aksiyonlardan Kişiselleştirilmiş Aksiyonlara Geçiş (Next Best Action): 2023 yılında, "Next Best Action" programımızı kapsamında müşteri iletişim ve temaslarını optimize etmek için analitik yöntemler ve yapay zeka kullandık. Müşteri sadakatini güçlendirmek amacıyla churn modeli güncellemeleri ve çapraz satış modellerimizi optimize ettik. Ayrıca, müşteri davranışlarını daha etkili analiz edebilmek için davranış segmentasyonu güncellemelerini tamamladık. Bu iyileştirme çabaları, müşteri odaklı vizyonumuzu daha da güçlendirdi. 2024 yılında, makine öğrenmesi algoritmalarından yararlanmaya ve öneri asistanımızla müşterilerimize daha doğru ve zamanında öneriler sunmaya devam edeceğiz.

Tüm bu çalışmalara ek olarak karar destek mekanizmalarımızı da veri ve veri analitiği çalışmalarıyla sağlamlaştırmaya devam ediyoruz. Şirket stratejik önceliklerine bağlı konularına yönelik dört yeni karar destek dashboardu oluşturarak, belirlenen metriklerin takibi, derinlemesine analizi ve iyileştirme noktalarının ve aksiyonlarının belirlenmesini sağladık. Müşteri yönetimi yapılarımızı güçlendirmek amacıyla, müşterilerimizin AgeSA ile ilk tanışma anından çıkış veya emekliliğe kadar uzanan süreçteki kritik metriklerini izleyebildiğimiz iki yeni dashboard, saha ekiplerimizin müşteri yönetimi süreçlerindeki stratejik hedeflerini belirlemek ve takip etmek için bir dashboard ve "AgeSA Mobil" uygulamamızın performansını izlemek için bir dashboard geliştirdik.

Analitik modelleme ile elde edilen bilgileri, satış ve Genel Müdürlük ekiplerimiz için anlaşılır analizlere dönüştürüyoruz. Bu analizleri düzenli olarak takip ediyor, raporluyor ve kampanyalarla destekleyerek müşteri devamlılığını artırıyoruz. Analitik CRM ve Kampanya ekibi, satış ve hizmet kanallarında doğru çabayla daha verimli aksiyonlar alınmasını sağlıyor. Bu kapsamda 2023 yılında toplamda 200 binden fazla akıllı teklifi, 120 bin müşterimize satış ekiplerimiz üzerinden CRM sistemimizi ve çağrı merkezimizi kullanarak ulaştırdık.

Veri odaklı şirket olma vizyonumuz doğrultusunda analitik yetkinliklerimiz konusunda sürekli gelişimin ne kadar önemli olduğunun farkındayız. Önümüzdeki süreçte de veri analitiği ve yapay zeka ile desteklenen karar süreçleri oluşturarak sigorta sektöründe öncü uygulamalar hayata geçirmeye devam edeceğiz.

Ekler



Paydaş İletişimi

Şirketler ve toplumlar için geleceğe yönelik belirsizliklere karşı sürdürülebilir çözüm önerilerinin gerçekleştirilebilmesi için sistemin içindeki problemlere yine sistemin içinde çözümler üretilmesi gerektiği düşünülüyor. Bunun için ise Dünya Ekonomik Forumu (WEF) paydaş kapitalizmi ve paydaş ekonomisi kavramlarıyla şirketlerin faaliyet gösterdikleri yerel toplumlar, çevre ve diğer tüm paydaşlarını kapsayacak şekilde değer yaratmaları gerektiğini savunuyor.

AgeSA'da öncelikli konularımızın belirlenmesinden stratejimizin oluşturulmasına kadar tüm aşamalarda paydaşlarımızın dahilietini önemsiyoruz. Dünya için tüm paydaşlarımızın katılımıyla kolektif bir etki yaratmayı amaçlıyoruz. Bu bağlamda her paydaş grubumuzla uygun iletişim yöntemleri belirliyor, düzenli aralıklarla bir araya geliyor, geri bildirimleri ışığında iyileştirici aksiyonlar hayata geçiriyoruz.

Paydaş Grubu	İletişim Şekli	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	Müşteri Memnuniyet Anketi	Yılda 2 kez
	E-posta ve SMS	Gerektiği durumlarda
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	Bi'Dünya (Şirket İçi Sosyal Platform)	Her gün
	CEO İletişim Toplantıları	Ayda 1 kez
	Üst Yönetim İletişim Toplantıları	3 ayda 1 kez
	Çalışan Buluşmaları (Çoğunluğun Katıldığı Organizasyonlar)	Yılda 3-4 kez
	Satış Kadrolarında Başarılı Olanların Katıldığı Kulüpler (Winners Kulüpleri)	Yılda 3 kez
	Özel Gün Etkinlikleri	Yılda 5-6 kez
	Bi'Happy Etkinlikleri	Ayda en az 1 kez
	Koordinasyon Yönetim Ekibi Kültür Kampları	Yılda 2 kez
	Çalışan Bağlılık Anketi	Yılda 1 kez
	Ara Dönem Bağlılık Anketi	Yılda 2 kez
	Sabancı Holding Newsletter	Haftada 1 kez
Hissedar ve Yatırımcılar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	KAP Açıklamaları	Yılda 4 kez
	Faaliyet Raporu	Yılda 1 kez
BIST Sürdürülebilirlik Endeksi	Yılda 1 kez	
İş Ortakları (Akbank, Aksigorta, Acıbadem Sigorta, Ak Portföy)	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	E-Posta, Telefon, Yüz Yüze ve Online Görüşmeler	Gerektiği durumlarda
Tüm Paydaşlar	Sosyal Medya Hesaplarımız (Instagram, YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn)	Haftada 2-3 kez
	Yazılı ve Online Basın, Tv Yayınları	Yılda 20-30 kez
	TV, Radyo, Açık hava, İnternet Reklamları	Gerektiği durumlarda
	AgeSA.com.tr ve heryasta.org	Her gün
	Toplantı, Etkinlik, Sponsorluk	Gerektiği durumlarda
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yılda 1 kez

Üyelikler ve İş Birlikleri

Üyelikler

- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği
- Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
- Türkiye Sigorta Birliği
- SDG Map Turkey- Markaların Aksiyon Haritası
- SKD Türkiye
- UN Global Compact
- TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu
- Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEP)

İş Birlikleri

- İTÜ ARI Teknokent Kuluçka Merkezi
- Bahçeşehir Üniversitesi
- Sivil Toplum İçin Destek Vakfı
- Blindlook
- Tema Vakfı
- Devri Daim – Sürdürülebilir Ekonomi Enstitüsü
- Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM)

AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

Giriş

AgeSA'da, sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluklar gözetilerek kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde oluşturulan sürdürülebilirlik anlayışının temellerini tüm kilit paydaşlar için değer yaratma hedefi oluşturur.

Stratejik öneme sahip tüm konular, ilgili yasal yükümlülükler ek olarak uluslararası en iyi uygulamalar ve kilit paydaşların da beklentileri dikkate alınarak yönetilir.

Operasyonel süreçlerinde, ürün ve hizmetlerin sosyal, ekonomik ve çevresel boyutlarının değerlendirilmesini, sürekli iyileştirmesini ve geliştirilmesini iş stratejisinin temel bir parçası olarak görür.

AMAÇ VE KAPSAM

AgeSA, bu politika ile sürdürülebilir iş modelleri geliştirmek için bir çerçeve sunmayı, faaliyetlerine yön veren sürdürülebilirlik ilkelerini tanımlamayı, bu ilkelerin değer zinciri boyunca uygulama esaslarını belirlemeyi ve tüm paydaşlarını bu doğrultuda bilgilendirmeyi amaçlar. Bu Politika, tedarik edilen mal ve hizmetleri, doğrudan operasyonları, müşterilere sunulan ürün ve hizmetleri kapsar.

ROL VE SORUMLULUKLAR

Bu Politika'nın güncel gelişmelere, yıl içerisinde çalışanlar tarafından yapılan öneri ve şikayetlere, küresel ve sektörel gelişmelere göre yıllık olarak gözden geçirilmesinden Sürdürülebilirlik Komitesi sorumludur. Politika, yılda en az bir kez Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından gözden geçirilir, gerek görülmesi halinde güncellenir.

Sürdürülebilirlik Komitesi ayrıca, AgeSA'nın sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerini belirlemek; buna yönelik planlama yapmak, yürütülen uygulamaları izlemek, gözden geçirmek, iyileştirmek ve geliştirmek; sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları tanımlamaktan sorumludur.

Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerinin uygulanmasından ilgili iş fonksiyonlarının yöneticileri ile birlikte Genel Müdür sorumludur. Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerinin denetiminden İç Denetim sorumludur.

Politika'da önemli yapısal değişikliklerin onaylanmasından Yönetim Kurulu sorumludur.

İLKELER

Sosyal İlkeler

Sürdüğü tüm faaliyetlerde insanı en değerli varlık olarak odağına koyan AgeSA, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde, insan ve toplumun yararını gözetilen faaliyetleri kendisine amaç edinmiştir.

Bu kapsamda AgeSA;

- Tüm faaliyetlerinde müşterileri ihtiyaçlarının karşılanmasını, sosyal faydayı ve toplumsal yaşamın iyileştirilmesini gözetir.
- Sunduğu ürün ve hizmetlerle müşterilerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alır.
- Toplumsal perspektifte finansal okuryazarlığa katkıda bulunur.
- Paydaşlarıyla olan ilişkilerinde insan haklarına uygun davranır ve onları da bu konuda duyarlı olmaya teşvik eder.
- İnsan haklarını olumsuz etkileyen faaliyetlerde bulunmaz.
- Değer zinciri boyunca çalışma koşulları ve süresi, şeffaflık, toplumsal cinsiyet eşitliği, iş sağlığı ve güvenliği, çocuk işçi çalıştırılmaması, sendikalaşma ve örgütlenme özgürlüğü ile baskı, misilleme ve ters istihdam eylemi gibi caydırıcı davranışların engellenmesi konularını gözetir.
- Dil, ırk, renk, mezhep, yaş, cinsiyet kimliği, kültür, milliyet, etnik köken, engellilik hali, ekonomik durum, politik görüş ve dini inançlar ve benzeri nedenlere dayalı ayrımcılığa veya tacize hiçbir şekilde tolerans göstermez.
- Etik değerlerin yaşatıldığı, karşılıklı güvenin sağlandığı, sorumlulukların sahiplenildiği, başarıların takdir edildiği, görüş ve beklentilerin dikkate alındığı, ihtiyaca yönelik farklı eğitimlerin sunulduğu, iş ve özel yaşam dengesinin gözetildiği bir çalışma ortamı sağlar.

Çevresel İlkeler

AgeSA, doğal dengeyi korumak ve gelecek nesillere yaşanabilir bir çevre bırakmak için çevre üzerinde faaliyetlerinden kaynaklanan olumsuz etkiyi asgari düzeye indirmeyi, çevre koruma faaliyetlerinin sürekli geliştirilmesini ve bunu herkes için bir yaşam tarzı haline getirmeyi amaçlamaktadır.

Bu kapsamda AgeSA;

- Başta enerji ve su olmak üzere azalan doğal kaynakları verimli kullanır.
- Kirliliği kaynağında azaltacak yöntemler geliştirir.
- Atıklarının azami seviyede geri dönüştürülmesini/geri kazanılmasını sağlar.
- Sera gazı emisyonlarını ve diğer emisyonları azaltıcı faaliyetlerde bulunur.
- Çevreyi korumanın herkesin ortak sorumluluğunda olduğunu benimsetmek ve çevre bilinci oluşturmak için başta çalışanlar olmak üzere tüm kilit paydaşlara yönelik çalışmalar yapar.
- Ürün ve hizmetlerinde çevre bilincini destekleyen bir anlayışa sahiptir.

AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

Ekonomik İlkeler

Toplumsal kalkınma için ekonomik değer üreten AgeSA, sürdürülebilir büyümeyi amaç edinmiştir.

Bu kapsamda AgeSA;

- İnovasyonu odağına alarak sürdürülebilir ürünler geliştirmek için çalışmalar yapar.
- Müşterilerin finansal sağlıklarına uygun ürün ve hizmetler geliştirerek olağanüstü olayların müşterilerin finansal durumlarına olumsuz etkilerini azaltır.
- Sürdürülebilir iş modelleri geliştirerek toplumun değişen ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretir.
- Müşterilerinin sürdürülebilir seçimler yapmaları için gereken koşulları yaratır, sürdürülebilir kalkınmaya olumlu katkı sağlayan ürün ve hizmetler sunar.
- Sigortasız ve yetersiz hizmet alan kişilere yönelik ürün ve hizmetler geliştirmeye çabalar.
- Değer zinciri boyunca etik değerler, şeffaflık, insan hakları, iklim değişikliği ve çevre sağlığı gibi konulara duyarlı kurum ve kuruluşlarla çalışmayı önceliklendirir.
- İklim krizi, ekosistem ile toplum refahı ve güvenliği üzerinde olumsuz etkiye sahip ve bu etkilerin azaltılmasının mümkün olmadığı sektör ve faaliyetlere ürün ve hizmet sağlamaz, bu sektör ve faaliyetlerde bulunan tedarikçilerden mal ve hizmet tedarikinde bulunmaz, fon yönetimi faaliyetleri kapsamında yatırım yapmaz. Bu sektör ve faaliyetler ile bunlara ilişkin uygulama yöntemlerini ve kapsamını belirlerken Sabancı Topluluğu Sorumlu Yatırım Politikası'nı esas alır.

Yönetişim İlkeleri

AgeSA, paydaşlarıyla karşılıklı etkileşimden beslenen, katılımcılığı temel alan ve paydaşlarına güven veren bir kurum kültürü ve iklimi oluşturulmasını amaçlar.

Bu kapsamda AgeSA,

- İşlerini etik, adil, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışıyla yürütür.
- Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin herkesin ortak sorumluluğunda olduğunu benimsetmek için çalışmalar yapar.
- Değer zincirinde önceliklendirdiği paydaşlar için çevresel, sosyal ve yönetim ilkelerine uyum konusunda durum tespit sürecini işletmeyi gözetir.
- Çevresel ve toplumsal konularda iş dünyası ve sürdürülebilirlik platformlarına üye olmak için çalışmalar yapar. Ulusal ve uluslararası inisiyatifleri destekler. Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, kamu kuruluşları başta olmak üzere çeşitli paydaşlar ile iletişim içinde olarak küresel ve sektörel gelişmeleri çalışmalarına entegre eder.
- Rüşvet Ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının Ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kurum Politikası doğrultusunda suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı, suistimal, rüşvet ve yolsuzluk, vergi kaçırma, piyasa istismarı konularını kapsayan mali suçlar konusunda sıfır tolerans gösterir. Bu politikalara uymayan 3. taraflarla iş ilişkisini devam ettirmez.

Bu ilkeler doğrultusunda;

- Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkıda bulunmayı hedefler.
- Çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirir. Risklerin telafi edilmesi veya en aza indirilmesi için gerekli tedbirleri alır.
- Sürdürülebilirlik konusunda çalışmalarını sürekli iyileştirir.
- Sürekli iyileştirmeyi ve gelişimi destekleyen bir kurum kültürü oluşturur.
- Sistemleri, süreçleri ve iletişim kanallarını gözden geçirerek ihtiyaçlar doğrultusunda yeniden yapılandırır.
- Sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirerek iş yapış biçimini çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik anlayışıyla geliştirir.
- Sürdürülebilirlik çalışmalarına yönelik yönetim, ölçüm, değerlendirme ve raporlama sistemlerini uluslararası standartlarda öngörülen ilkelere uygun olarak oluşturur.

YÜRÜRLÜK

Bu Politika, Yönetim Kurulu onayıyla, yayın tarihinden itibaren yürürlüğe girer ve geçerlilik süresi yayında kaldığı müddetçe devam eder.

AgeSA Sürdürülebilirlik Politikamıza [buradan](#) ulaşabiliriz.

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimi	Birim	2021	2022	2023
Toplam enerji tüketimi	MWh	2.998	4.692	4.801 ✓
Yenilenebilir enerji tüketimi	MWh	-	-	452 ✓
Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı	%	-	-	9,4 ✓
Enerji yoğunluğu	MWh/Milyon TL Gelirler	1,17	1,26238	0,63567 ✓
Doğalgaz tüketimi	m ³	6.716	102.311	93.559 ✓
Elektrik tüketimi	MWh	842,5	410,7	452 ✓
Motorin tüketimi (şirket araçları)	lt	19.056	4.854	3.777 ✓
Benzin tüketimi (şirket araçları)	lt	198.218	329.255	383.623 ✓

Sera Gazı Salımları	Birim	2021	2022	2023
Kapsam 1	ton CO ₂ e	513	958	1.062 ✓
Kapsam 2	ton CO ₂ e	385	181	198,9* ✓
Kapsam 3	ton CO ₂ e	197	317	1.209.502** ✓
Toplam sera gazı salımları	ton CO ₂ e	1.095	1.456	1.210.564 ✓
Sera gazı yoğunluğu	ton CO ₂ e/ Milyon TL Gelirler	0,44	0,4	160*** ✓

* Kapsam 2 emisyonlarımız kapsamında I-REC ile tükettiğimiz elektriğin yenilenebilir kaynaklardan sağlandığını belgeledik.

**2023 yılında yatırımlardan kaynaklı emisyonlarımızı ölçümledik.

***2023 yılında yoğunluk hesaplamalarına Kapsam 3 emisyonları (Kategori 1, 5, 6, 7, 15) dahil edildiği için diğer yıllara göre sera gazı yoğunluğunda artış gözlemlenmiştir.

Kapsam 3 Emisyonları Kategorileri	Birim	2023
Kategori 1	ton CO ₂ e	23.006 ✓
Kategori 5	ton CO ₂ e	28,39 ✓
Kategori 6	ton CO ₂ e	450,39 ✓
Kategori 7	ton CO ₂ e	42,95 ✓
Kategori 15	ton CO ₂ e	1.185.974 ✓

Su Yönetimi	Birim	2021	2022	2023
Toplam su çekimi	m ³	727	1.850	2.648,63 ✓
Toplam atık su deşarjı	m ³	727	1.850	2.648,63 ✓
Toplam su tüketimi	m ³	0	0	0 ✓

Atık Yönetimi*	Birim	2021	2022	2023
Geri dönüştürülen atık	ton	5,44	42,75	4,62 ✓
Geri dönüştürülen atık	%	7,87	0,95	16 ✓
Toplam plastik tüketimi	ton			0,2 ✓
Toplam tehlikesiz atık miktarı	ton		45,0	29 ✓
Toplam tehlikeli atık miktarı (piller)	ton		0	0,02 ✓
Toplam atık miktarı	ton	69,1	45,0	29 ✓

*Kül atıkları, toplam atık miktarını değiştirmediğinden, tüm atık verileri kül dahil veya hariç aynı kalmaktadır.

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışan Demografisi

Cinsiyete ve Çalışma Kategorisine Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz yaka	1.045	530	1.115	597	1.216 ✓	626 ✓
Mavi yaka	0	0	0	0	0	0
Toplam çalışan sayısı	1.575		1.712		1.842 ✓	

Kategoriye Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz yaka	1.575	0	1.712	0	1.842	0
Mavi yaka	0	0	0	0	0	0

Yaşa Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	259	100	245	129	327 ✓	173 ✓
30-50 yaş arası	770	410	849	444	868 ✓	430 ✓
50 yaş ve üzeri	16	20	21	24	21 ✓	23 ✓

Çalışma Süresine Göre Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	574	281	611	348	753	392
5-10 yıl	300	140	298	135	217	107
10 yıl ve üzeri	171	109	206	114	235	118

Yaşa ve Cinsiyete Göre Yöneticiler	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	1	0	1	0	2	0
30-50 yaş arası	89	89	78	82	101	91
50 yaş ve üzeri	3	8	4	9	5	13

Kıdeme Göre Yöneticiler	2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk seviye yöneticiler (N-4)	48	53	38 ✓	22 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2 ve N-3)	19	20	66 ✓	75 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	4	6	4 ✓	6 ✓

Çalışma Süresine Göre Taşeronlar	2021		2022		2023	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Taşeronlar	746	73	0	0	737	87

Diğer Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Göstergeleri	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Gelir getirici rollerde çalışanların dağılımı	%62	%38	%58	%42	%62	%38
Gelir yaratan fonksiyonlarda yöneticilerin dağılımı					%64 ✓	%36
STEM pozisyonlardaki çalışanların dağılımı	%42	%48	%41	%59	%42 ✓	%58

Sosyal Performans Göstergeleri

İşe Alım

Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yeni işe alınan çalışan sayısı	235	135	230	166	274 ✓	146 ✓

Yaş Grubuna Göre Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	122	70	107	80	153 ✓	92 ✓
30-50 yaş arası	113	63	123	85	120 ✓	54 ✓
50 yaş ve üzeri	0	2	0	1	1 ✓	0 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	2021	2022	2023	
			Kadın	Erkek
N-4	2	4	2 ✓	0 ✓
N-2 ve N-3	3	10	0 ✓	2 ✓
N-1	0	1	0 ✓	0 ✓

İşten Ayrılma

Cinsiyete Göre İşten Ayrılma	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten ayrılan çalışan sayısı	171	122	175	127	237 ✓	168 ✓

Yaş Grubuna Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	130		106		119 ✓	91 ✓
30-50 yaş arası	161		190		117 ✓	76 ✓
50 yaş ve üzeri	2		6		1 ✓	1 ✓

Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2021	2022	2023	
			Kadın	Erkek
N-4	4	3	1 ✓	2 ✓
N-2 ve N-3	4	14	3 ✓	1 ✓
N-1	2	1	0 ✓	0 ✓
Toplam	10	18	4 ✓	3 ✓

Cinsiyete Göre Kendi İsteğiyle İşten Ayrılma	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kendi isteğiyle işten ayrılan toplam çalışan sayısı	109	82	125	116	116	125
Gönüllü çalışan devri oranı (%)					%15,5	

Çalışan Devri	2021	2022	2023
Toplam çalışan devir oranı	%15	%18	%22 ✓

Cinsiyete Göre Çalışan Devri	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan devir oranı	%16	%23	%16	%21	%19 ✓	%27 ✓

Sosyal Performans Göstergeleri

Yaşa Göre Çalışan Devir Oranı (%)	2021	2022	2023
30 yaş altı	%36	%28	%42 ✓
30-50 yaş arası	%14	%15	%15 ✓
50 yaş ve üzeri	%6	%13	%5 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Devir Oranı (%)	2021	2022	2023
N-4	%6,56	%3	%5 ✓
N-2 ve N-3	%3,33	%36	%3 ✓
N-1	%22,22	%10	0 ✓

İzinler

Doğum İzinleri	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/babalık iznine ayrılan çalışan sayısı	53	25	45	25	65 ✓	29 ✓
Doğum/babalık izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	50	21	42	23	54 ✓	29 ✓
Doğum/babalık izni sonrası işe dönüş oranı (%)	94	84	93	92	83 ✓	100 ✓

Eğitim ve Performans

Cinsiyete Göre Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam eğitim saati	1.637	2.665	4.807	2.872	43.138 ✓	25.235 ✓
Çalışan başına ortalama eğitim saati	2,73		4,5		37 ✓	

Yaşa Göre Eğitim Toplam Eğitim Saati (kişi*saat)	2021	2022	2023
30 yaş altı	1.651	1.915,3	25.209 ✓
30-50 yaş arası	2.614	5.681,8	42.496 ✓
50 yaş ve üzeri	37	81	668 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saatleri (kişi*saat)	2021	2022	2023
İlk seviye (N-4)	7	459,6	4.292 ✓
Orta Seviye (N-2 ve N-3)	106	765,7	5.149 ✓
Üst yönetim (N-1)	4	18,3	209 ✓

Eğitim Maliyetleri	2021	2022	2023
Toplam eğitim maliyeti (TL)	4.013.526	8.986.535	19.700.287 ✓
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim maliyeti (TL)	2.548	5.249	10.695 ✓

Eğitim İçerikleri ve Saatleri	2021	2022	2023	
			Kadın	Erkek
Etik konusunda verilen eğitim saati	263	597	306 ✓	162 ✓
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda verilen eğitim saati	399	710	2.124 ✓	1.100 ✓
Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık konusunda verilen eğitim saati	-	-	42 ✓	0 ✓
Sürdürülebilirlik ve çevre konusunda verilen eğitim saati	-	-	166 ✓	102 ✓

Sosyal Performans Göstergeleri

Performans Yönetimi	2021	2022	2023
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan sayısı	1.575	1.712	1.842

Çalışan Bağlılığı

Cinsiyete Göre Çalışan Bağlılığı	2021		2022		2023	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Bağlılık skoru	81	83	81	83	78	83

Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Bağlılığı	2021	2022	2023
İlk seviye (N-4)	85	94	87
Orta seviye (N-2 ve N-3)	80	82	90
Üst yönetim (N-1)	100	100	100

Kapsayıcılık Programları	2023
Kapsayıcılık programları aracılığıyla ulaşılan kişi sayısı	197.504 ✓

İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Performansı	2021	2022	2023
Meslek hastalığı oranı	0	0	0 ✓
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0 ✓
Kayıp gün sayısı	54	28	90 ✓
Kayıp iş günü oranı	2,73	1,42	4,87 ✓
Kaza sayısı (tüm kazalar dahil)	5	16	10 ✓
Kayıp zamanlı kaza sayısı	3	7	1
Kaza sıklık oranı	0,035	4,10	2,91
Toplam İSG eğitim saati	3.640	3.608	10.160 ✓
Mali yıldaki toplam çalışma saati			3.698.736

Ekonomik Performans Göstergeleri

Ekonomik ve Operasyonel Göstergeler (milyon TL)	2021	2022	2023
Net kâr	448	875	1.425
İşletme giderleri	1.147,4	2.039,4	2.731
Çalışan gelişimi için harcamalar	242	445	1.217
Temettü miktarı (hissedarlara yapılan ödemeler)	220	0	300
Hayır kurumlarına yapılan ödemeler	36	52,5	90,4
Kurumsal sosyal sorumluluk harcamaları	1,2	1,3	12,6

Sürdürülebilir İş Modeli	Birim	2021	2022	2023
SKA bağlantılı ürün ve hizmet sayısı	Adet	19	13	18 ✓
Mitigation (etki azaltma)	Adet	-	-	0 ✓
Transition (dönüşüm)	Adet	-	-	0 ✓
Enabler (sağlama)	Adet	-	-	8 ✓
Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı	Adet	-	-	10 ✓
SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirlerin tutarı	Milyon TL	515	760	2.370 ✓
Mitigation (etki azaltma)	Milyon TL	-	-	0 ✓
Transition (dönüşüm)	Milyon TL	-	-	0 ✓
Enabler (sağlama)	Milyon TL	-	-	1.906,3 ✓
Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı	Milyon TL	-	-	463,7 ✓
SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerin toplam gelire oranı	%	26	20	31 ✓

Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları

Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları	TL	-	-	150.000 ✓
Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları oranı	%	-	-	50 ✓

Çevresel Yatırımlar & Harcamalar

Çevresel yatırımlar (Mitigation)	TL	-	-	11.892.534 ✓
Çevresel yatırımlar (Transition)	TL	-	-	0 ✓
Çevresel yatırımlar (Enabler)	TL	-	-	1.339.678 ✓

Çevresel Harcamalar

Çevresel harcamalar (yasal olarak zorunlu olanlar)	TL	-	-	29.147 ✓
Çevresel harcamalar (yasal olarak zorunlu olmayanlar)	TL	-	-	8.518.736 ✓

Çevresel Yatırımlara Dayalı Azaltım ve Tasarruf

Çevresel fayda	sm ³	-	-	268.510 ✓
Çevresel fayda	tCO ₂	-	-	502 ✓
Sosyal fayda	TL	-	-	5.228.657 ✓
Finansal tasarruf	Milyon TL	2,4	8,5	1,92 ✓

GRI İçerik İndeksi

KULLANIM BEYANI	AgeSA Hayat ve Emeklilik A.Ş. 01.01.2023-31.12.2023 dönemi için GRI standartlarını referans alarak (with reference) raporlama yapmıştır.
KULLANILAN GRI	GRI 1: Temel Esaslar 2021
SEKTÖR STANDARDI	N/A

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GENEL AÇIKLAMALAR		

GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	2-1 Organizasyonel detaylar	AgeSA Hakkında, Sayfa: 12 AgeSA'nın Ortaklık Yapısı, Sayfa: 13 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/agesa-emeklilik-ve-hayat/hakkimizda
	2-2 Şirketin sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kurumlar	Rapor Hakkında, Sayfa: 8
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve irtibat kişisi	Rapor Hakkında, Sayfa: 8 Yıllık İrtibat kişisi: Begüm Hacıyusufoğlu Begum.Hacıyusufoglu@agesa.com.tr
	2-4 Beyanların yeniden ifadesi	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5 Dış denetim	Sınırlı Güvence Raporu, Sayfa: 111
	2-6 Şirketin faaliyetleri, markaları, ürün ve hizmetleri	AgeSA Hakkında, Sayfa: 12-13 https://www.agesa.com.tr/
	2-7 Çalışanlar	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 46-64 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
	2-8 Şirket çalışanı olmayan işçiler	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 46-64 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	2-9 Kurumsal yönetim yapılanması ve kompozisyonu	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38-41 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-10 En üst yönetim organının seçimi ve atanması	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38-41 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/2023-yili-faaliyet-raporu-konsolide.pdf (Faaliyet Raporu 94-97)
	2-11 En üst yönetim organının başkanı	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38-41
	2-12 En üst yönetim organının kuruluşun etkilerinin yönetimindeki rolü	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 23-24 Risk Yönetimi: 42-43
	2-13 Etkilerin yönetilmesi konusunda sorumluluk devri	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 23-24 Risk Yönetimi: 42-43 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/kurumsal-yonetim-komitesi-yonetmelik.pdf
	2-14 En üst yönetim organının sürdürülebilirlik raporlanmasındaki rolü	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 23-24 Risk Yönetimi: 42-43 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/kurumsal-yonetim-komitesi-yonetmelik.pdf
	2-15 Çıkar çatışmaları	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 39 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/is-etigi-kurallari
	2-16 Kritik konuların iletişimi	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 39 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/is-etigi-kurallari
	2-17 En üst yönetim organının kolektif bilgisi	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38-39 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	2-18 En üst yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 38-39 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-19 Ücretlendirme politikaları	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 58-59 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-20 Ücretlendirmenin belirlenmesine ilişkin süreç	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 58-59 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-21 Yıllık toplam ücretlendirme rasyosu	https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi	Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 28-30
	2-23 Politika taahhütleri	AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası, Sayfa: 89-90 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/denetim-komitesi-calisma-esaslari https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/surdurulebilirlik-politikasi-2022.pdf
	2-24 Politika taahhütlerinin içselleştirilmesi	https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/denetim-komitesi-calisma-esaslari
	2-25 Olumsuz etkilerin iyileştirilmesi süreci	İklim Riskleri ve Fırsatları, Sayfa: 32-36 Risk Yönetimi, Sayfa: 44 https://www.agesa.com.tr/i/assets/pdf/tcfd-report-2024.pdf
	2-26 Danışma ve şikayet mekanizmaları	İnsan Hakları, Sayfa: 50 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, Sayfa: 75-80
	2-27 Yasalara ve mevzuata uyum	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 39
	2-28 Üye olunan birlik ve dernekler	Üyelikler ve İş Birlikleri, Sayfa: 88
	2-29 Paydaş katılımına yaklaşım	Paydaş Analizi, Sayfa: 26 Paydaş İletişimi, Sayfa: 87

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	AgeSA'da toplu iş sözleşmesi uygulaması bulunmamaktadır.
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	Önceliklendirme Analizi, Sayfa: 26
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26
EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 48
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler, Sayfa: 17-18 Çalışan Demografisi, Sayfa: 47 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 48 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
GRI 406: AYRIMCILIK YAPMAMA 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.
SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLER		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:28 Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler, Sayfa: 70-74
İNSAN HAKLARI		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Hedefler, Sayfa:29 İnsan Hakları, Sayfa: 51
GRI 408: ÇOCUK İŞÇİLİĞİ 2016	408-1 Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	AgeSA'da çocuk işçi çalıştırılmamaktadır.

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 409: ZORLA/ ZORUNLU ÇALIŞTIRMA 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde zorla veya zorunlu çalıştırma vakası yaşanmamıştır.
GRI 414: TEDARİKÇİLERİN SOSYAL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 2016	414-1 İnsan hakları kriterlerinin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçiler 414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Tedarik Zinciri, Sayfa: 40 Raporlama döneminde tedarik zincirinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz insan hakları etkileri bulunmamaktadır.
MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:29 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, Sayfa: 75-80
GRI 417: PAZARLAMA VE ETİKETLEME 2016	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları 417-3 Pazarlama iletişimiyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır. Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır.
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.
ÇEVRESEL PERFORMANS		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:29 Çevresel Performans, Sayfa: 66-69

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	302-2 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
GRI 303: SU VE ATIK SULAR 2018	303-1 Paylaşılan su kaynaklarına ilişkin etkileşimler	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	303-2 Su tahliyesiyle ilgili etkilerin yönetimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	303-3 Su çekimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	303-4 Su tahliyesi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	303-5 Su tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-4 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
GRI 306: ATIKLAR 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	306-2 Atık ilişkili önemli etkilerin yönetimi	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	306-3 Atık oluşumu	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	306-4 Bertarafatın yönlendirilen atıklar	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
	306-5 Bertarafa yönlendirilen atıklar	Çevresel Performans, Sayfa: 66-69 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 91
GRI 308: TEDARİKÇİLERİN ÇEVRESEL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 2016	308-1 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri, Sayfa: 40
	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Raporlama döneminde tedarik zincirinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etki bulunmamaktadır.
ÇALIŞAN HAKLARI VE MEMNUNİYETİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 29 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 58-59

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 58-59 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	AgeSA'da geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan hak bulunmamaktadır.
	401-3 Doğum izni	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 30 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 60-61 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 95
	403-9 İş sebepli yaralanma	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 95
403-10 İş sebepli hastalık	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 95	

GRI İçerik İndeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
YETENEK YÖNETİMİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 30; Yetenek Yönetimi, Sayfa: 51-57
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 51-57 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 51-57 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 51-57 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 92-95
TOPLUMSAL YATIRIM		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:26 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 30 Toplumsal Yatırımlar, Sayfa: 62-64

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE İNOVASYON		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 10 Önceliklendirme Analizi, Sayfa: 24 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27
GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, Sayfa: 82-84
GRI 306: ATIKLAR 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, Sayfa: 82-84
	306-2 Atık ilişkili önemli etkilerin yönetimi	Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, Sayfa: 82-84
ETİK VE SORUMLU YÖNETİM		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 10 Önceliklendirme Analizi, Sayfa: 24 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:27 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/is-etigi-kurallari
GRI 205: YOLSUZLUKLA MÜCADELE 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Raporlama döneminde herhangi bir yolsuzluk vakası tespit edilmediğinden bu konuda bir önlem alınmasına veya değerlendirme yapılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş'nin ("Şirket") Agesa 2023 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda (2023 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan sınırlı güvence kapsamındaki göstergelerine ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlama metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; ekonomik, sosyal ve çevresel göstergeleri kapsamaktadır. Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır. Bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren FY 23 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2023) ve "Rapor Hakkında" bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi sadece Agesa'nın sorumluluğunda olan operasyonları kapsamakta olup iştirakler ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Enerji Tüketimi	
	Motorin Tüketimi (Litre)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen sabit yanmalı jeneratör kullanımı ve şirket araçlarının (on-road) kullanımına istinaden tüketilen motorin miktarını litre cinsinden ifade eder.
	Benzin Tüketimi (Litre)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, şirket araçlarının (on-road) kullanımına istinaden tüketilen benzin miktarını litre cinsinden ifade eder.
	Doğal Gaz Tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen (12 aylık) ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, tüketilen doğalgaz miktarını m ³ cinsinden ifade eder. Tüketim miktarına evsel amaçlı kullanım miktarları dahil edilmiştir.
	Elektrik Tüketimi (KWh)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen (12 aylık) satın alınan toplam elektrik miktarını KWh cinsinden ifade eder. Tüketim miktarına evsel amaçlı kullanım miktarları dahil edilmiştir.
	Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket'in tükettiği Doğrudan Enerji Tüketimi miktarı ve Dolaylı Enerji Tüketimi miktarının toplamını MWh cinsinden ifade etmektedir.
	Yenilenebilir enerji tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket'in tükettiği yenilenebilir kaynaklı enerjinin toplamını MWh cinsinden ifade eder.
	Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı (%)	Raporlama döneminde, satın alınan, Şirket'in yenilenebilir enerji kaynaklı elektrik tüketiminin toplam enerji tüketimine oranını ifade eder.
	Enerji Yoğunluğu (MWh/ TL Gelirler)	Raporlama döneminde, Şirket'in toplam tükettiği enerji miktarının MWh cinsinden değerinin, Şirket'in TL cinsinden elde ettiği, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen gelirlerine oranını ifade etmektedir.

Raporlama Kılavuzu

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Atık Yönetimi	
	Toplam Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş atık işleme lisanslı firmalardan alınan takip fişleri takip edilen, düzenli olarak aylık gönderimi bulunan (12 ay) Tehlikesiz Atık miktarını ifade eder.
	Toplam Tehlikeli Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde Şirket'in Çevre Bakanlığı portalında (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) bulunan MOTAT (Mobil Atık Takip Sistemi sistemi) ile takip edilen, ortaya çıkardığı tehlikeli atık miktarını ifade eder.
	Toplam Atık Miktarı (Ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Toplam Tehlikeli Atık miktarı ve Toplam Tehlikesiz Atık miktarının toplamını ifade eder.
	Geri Dönüştürülen Atık (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in lisanslı atık işleme firmasından alınan kantar fişi & irsaliye dokümanları ile takip edilen geri dönüşüm işlemine tabi tutulduğu Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na beyan edilmiş, geri dönüştürülen atık miktarını ifade eder.
	Geri Dönüştürülen Atık (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in lisanslı atık işleme firmasından alınan kantar fişi & irsaliye dokümanları ile takip edilen geri dönüşüm işlemine tabi tutulduğu Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na beyan edilmiş, geri dönüştürülen atık miktarının toplam atık miktarına oranını ifade eder.
	Toplam Plastik Tüketimi (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in aylık satın alma faturaları ile takip edilen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, %100'ünün tüketildiği kabulü ile tükettiği plastik atık miktarını ifade etmektedir.
	Su Yönetimi	
	Şebeke Suyu Kullanımı (m ³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan şebeke suyu toplamını m ³ cinsinden ifade etmektedir.
	Toplam Su Tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan toplam su miktarını m ³ cinsinden ifade etmektedir.

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Toplam Atık Su Deşarjı (m ³)	Raporlama döneminde, Şirket'in üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan Şebeke Suyu toplamının %100'ünün atık su olduğu kabulü ile, aylık kullanım dokümanları ile takip edilen, deşarj edilen atık su miktarını ifade eder.
	Sera Gazı Salımları (ton CO₂e)	
	Kapsam 1 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in sabit yanmalı, hareketli yanmalı yakıt tüketimleri ile soğutucu gazlar ve yangın söndürücü cihazların kullanımı sebebiyle oluşan sera gazı salımı anlamına gelmektedir. Şirketler, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1:2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarını ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
	Kapsam 2 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in Dolaylı Enerji Tüketimlerini temsil eden elektrik tüketimi sonucu oluşan dolaylı sera gazı emisyonu miktarını ifade eder. Şirket, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1:2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
	Kapsam 3 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsamda yer alan GHG Protokolü'nde (Greenhouse Gas Protocol) bulunan kategorilerden, Kategori 1: Satın alınan ürün ve hizmetler, Kategori 5: İşlemlerde oluşan atıklar, Kategori 6: İş için gerçekleştirilen uçuşlar, Kategori 7: Çalışanların işe gidiş gelişleri ve Kategori 15: Yatırımlar kaynaklı oluşan dolaylı sera gazı emisyonlarını ifade eder.
	Toplam Sera Gazı Salımları (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 Sera Gazı Emisyonları miktarlarının toplamını ifade eder.
	Sera Gazı Yoğunluğu (ton CO ₂ e/TL Gelirler)	Raporlama döneminde, Şirket'in Toplam Sera Gazı Salımı miktarının, TL cinsinden toplam gelirlere oranını ifade eder.

Raporlama Kılavuzu

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İSG Performansı	
	Meslek Hastalığı Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "meslek hastalığı" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen meslek hastalığı sayısının raporlama dönemindeki toplam çalışma saatine oranını ifade eder.
	Ölümlü Vaka Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "ölümlü iş kazası" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kişi sayısını ifade eder.
	Kayıp Gün Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kayıp gün sayısını ifade etmektedir.
	Kayıp İş Günü Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kayıp gün sayısının 200,000 katsayısı ile çarpımının toplam çalışan saatine bölümü sonucu hesaplanan kayıp gün oranını ifade etmektedir.
	Kaza Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsamda yer alan şirketlerinde çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve 3 iş günü iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen yaralanma olay sayısını ifade etmektedir.
	Toplam İSG Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in Eğitim Portalı ile takip edilen, Şirket tarafından personellerine verilen, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında tehlike sınıfına göre verdiği, zorunlu veya zorunlu olmayan toplam İş Sağlığı ve Güvenliği eğitim saatini ifade eder.

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Çalışan Demografisi	
	Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 31.12.2023 itibarıyla platforma girişi yapılan tüm çalışanları kapsayan, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan toplam kadın ve erkek çalışan sayısını ifade eder.
	Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 31.12.2023 itibarıyla platformda kaydı olan, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan kadın çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına ve erkek çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına oranını ifade eder.
	Yönetici Pozisyonlarındaki Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan, Kıdemli kademe, Orta kademe ve İlk kademe yönetici rollerinde çalışan kadın ve erkek çalışan sayısı oranlarını ifade etmektedir.
	Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Şirket'in gelir getirici pozisyon olarak tanımladığı kadın çalışanların, gelir getirici olarak tanımlanan kadın ve erkek yöneticilerin toplam sayısına oranını ifade etmektedir.
	STEM Pozisyonlardaki Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Şirket'in STEM (Science, Technology, Engineering, Math) pozisyonları olarak tanımladığı, "Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yönetici 2 - Risk Mühendisliği, Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yönetici 3 - Risk Mühendisliği, Yönetici 3 - Mühendislik Uw, Bölüm Müdürü - Risk Mühendisliği" pozisyon adlarına sahip kadın sayısını ifade eder.

Raporlama Kılavuzu

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İzinler	
	Doğum İzninden Yararlanan Çalışanlar (#)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde Şirket'in çocuk iznine ayrılan kadın ve erkek çalışan sayısını ifade eder.
	Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanlar (%)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde Şirket'in çocuk iznine ayrılan ve işe geri dönen kadın, erkek çalışan sayısını ifade eder.
	Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde Şirket'in annelik ve babalık izninden dönen kadın ve erkek çalışan oranını ifade eder.
	İşe Alım	
	Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar (#)	Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, cinsiyet kırılımında takip edilen, kadın ve erkek sayısını ifade eder.
	Yaşa Göre Yeni İşe Alınanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in işe alım yaptığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformunda cinsiyet kırılımında takip edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü gruplarına göre çalışan sayısını kadın ve erkek cinsinden ifade eder.
	Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in işe alım yaptığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu üzerinden yönetici seviyesine göre takip edilen, cinsiyet kırılımında, İlk Seviye (N-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) gruplarına göre çalışan sayısı toplamını kadın ve erkek cinsinden ifade eder.

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İşten Ayrılma	
	Cinsiyete Göre Ayrılan Çalışanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, cinsiyet kırılımında takip edilen, kadın ve erkek sayısını ifade eder.
	Yaşa Göre İşten Ayrılanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası 50 yaş üstü yaş gruplarına göre kadın ve erkek çalışan sayısı toplamını ifade eder.
	Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, İlk Seviye (N-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) olarak tanımlanmış kadın ve erkek yönetici sayısı toplamını ifade eder.
	Yaşa Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Yönetim Seviyesinde Çalışan Sayısı kırılımında takip edilen, 50 yaş ve üzeri, 30-50 yaş arası, 30 yaş ve altı çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına oranını ifade eder.
	Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan ettiği İşten Ayrılan Çalışanların Sayısının, Toplam Çalışan Sayısına oranını ifade eder. İlk Seviye (N-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) kırılımında takip edilmektedir.

Raporlama Kılavuzu

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Eğitim ve Performans	
	Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saati Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, sınıf içi ve online eğitimlerin, kadın erkek kırılımında toplam saatini ifade etmektedir.
	Yaşa Göre Toplam Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları eğitim platformundan takip edilen ve kayıt altına alınan, çalışanlara verilen; 30 yaş altı, 30-50 yaş arası, 50 yaş üzeri kırılımında takip edilen toplam eğitim saatini ifade eder.
	Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saati (Saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları eğitim platformundan takip edilen ve kayıt altına alınan, çalışanlara verilen; İlk Seviye (N-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) kırılımında takip edilen toplam eğitim saatini ifade eder.
	Çalışan Eğitimlerine Yapılan Toplam Harcama (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in muhasebe kayıt sisteminde bulunan, eğitim harcamaları olarak faturalar ile takip edilen toplam eğitim harcamalarını ifade eder.
	Çalışan Başına Yapılan Toplam Eğitim Harcaması (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in muhasebe kayıt sisteminde bulunan, eğitim harcamaları olarak faturalar ile takip edilen, çalışan başına yapılan toplam eğitim harcamalarının çalışan sayısına bölümünü ifade eder.
	Etik Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, İş Etiği konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
	Sürdürülebilirlik ve Çevre Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Sürdürülebilirlik ve Çevre konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
Ekonomik Göstergeler	Çevresel Yatırımlar & Harcamalar	
	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, kanunen zorunlu olan ve kanunen zorunlu olmayan harcamalarının toplamını ifade eder.
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in Etki Azaltma (doğrudan karbon salımını azaltıcı ürün ve faaliyetler), Dönüşüm (doğası gereği sürdürülebilir olmayan ancak sürdürülebilir yöntemlerle üretilen ürünler) ve Sağlama (doğrudan karbon emisyon azaltımına katkı sunmayana ancak ürünün sürdürülebilir niteliği kazanmasını hızlandırıcı etkiye sahip) niteliğinde gerçekleştirdiği yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir İş Modeli	
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, olumlu sosyal etki yaratma, etki azaltma, dönüşüm ve sağlama niteliklerine sahip ürün ve hizmet sayısını ifade etmektedir.
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelirlerin Tutarı (Milyon TL)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, olumlu sosyal etki yaratma, etki azaltma, dönüşüm ve sağlama niteliklerine sahip ürün ve hizmetlerden elde edilen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen gelir toplamını ifade etmektedir.
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)	Raporlama döneminde Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiği gelirin toplam gelire oranını ifade etmektedir.

Raporlama Kılavuzu

Tür	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları	
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarını ifade eder.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları Oranı (%)	Raporlama döneminde gerçekleşen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, Sürdürülebilirlik odaklı yatırımların tüm Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarına oranını ifade eder.
	Çevresel Yatırımlara Dayalı Azaltım ve Tasarruf	
	Çevresel Fayda (sm ³)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel faydanın sm ³ cinsinden değerini ifade etmektedir.
	Çevresel Fayda (tCO ₂)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel faydanın ton CO ₂ cinsinden değerini ifade etmektedir.
	Sosyal Fayda (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen sosyal faydanın TL cinsinden değerini ifade etmektedir.
Finansal Tasarruf (Milyon TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel/sosyal faydanın TL cinsinden değerini ifade etmektedir.	

Verilerin Hazırlanması

1. Çevresel Göstergeler

Enerji Tüketimi

Enerji tüketim verileri kapsamında doğalgaz, motorin, benzin ve elektrik birincil yakıt kaynakları olarak bildirilmektedir.

Elektrik tüketim verileri servis sağlayıcıların sayaç ve faturalarından elde edilmektedir. Elektrik tüketimi, birim fiyatın servis sağlayıcıların faturalarının TL tutarına bölünmesi ile elde edilir. Birim fiyatı Enerji Perakende belirlir

Dizel ve Benzin tüketim verileri, Şirket'e ait jeneratör ve araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir. Jeneratör için dizel tüketimi, servis sağlayıcıların makbuz ve bakım-onarım formları ile elde edilir. Şirkete ait otomobiller için benzin ve dizel tüketiminin ardından servis sağlayıcı firma sistemi ile takip edilmektedir.

Enerji tüketimini oluşturan alt başlıklarda aşağıdaki dönüşüm faktörleri kullanılmıştır:

Elektrik

1 kWh = 0,001 Mwh

Doğalgaz

1 m³ = 0,011 Mwh

Benzin

1 Lt = 0,010 Mwh

Motorin

1 Lt = 0,010 Mwh

Raporlama Kılavuzu

Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimindeki Payı (%)

Formül:

Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh) / Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
Enerji Yoğunluğu (MWh/TL gelirler)

Formül:

Toplam Enerji Tüketimi (MWh) / Toplam gelir (TL)

Kapsam 1 (Doğrudan Sera Gazı Salımları) ve Kapsam 2 (Dolaylı Sera Gazı Salımları)

Kapsam 1, Kapsam 2 emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak, Kapsam 3 emisyonları "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır.

Hesaplamalarda CO₂, CH₄, N₂O, HFC'ler (SF₆ ve soğutucu gaz) CO₂ eşdeğer emisyon faktörlerinden oluşan CO₂ eşdeğer faktörleri kullanılmıştır. Emisyon kaynakları aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak verilmektedir. Küresel Isınma Potansiyeli (GWP) katsayıları, Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) 5. Değerlendirme Raporundan (https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/SYR_AR5_FINAL_full.pdf) ve Sera Gazı Protokolü'nden alınmıştır. (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2022>) Elde edilen ton CO₂-e değeri uygun katsayılarla çarpılarak hesaplanır.

Kapsam 1 Emisyon Hesaplama Formülü:

Tüketim *Emisyon faktörü/1000

Kaynak :2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Table 2.4 (Default Emission Factors for Stationary Combustion In The Commercial/Institutional Category)

Motorin:

Kaynak :2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, TABLE 3.2.1 (Road Transport Default CO₂ Emission Factors and Uncertainty Ranges A)

Benzin:

Kaynak :2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, TABLE 3.2.1 (Road Transport Default CO₂ Emission Factors and Uncertainty Ranges A)

Kapsam 2 Emisyon Hesaplama Formülü:

(Tüketim *Emisyon faktörü/1000) – (Tedarik Edilen Yenilenebilir Enerji miktarı*Emisyon Faktörü/1000)

Kaynak: Türkiye elektrik üretimi ve elektrik tüketim noktası emisyon faktörleri bilgi formu, Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) tarafından yayınlanan 2021 Yılı <https://enerji.gov.tr//Media/Dizin/EVCED/tr/%C3%87evreVe%C4%B0klim/%C4%B0klimDe%C4%9Fi%C5%9Fikli%C4%9Fi/EmisyonFaktorleri/BilgiFormu.pdf>

Kapsam 3 (Diğer Dolaylı Sera Gazı Salımları)

Kapsam 3 emisyonları, DEFRA 2023 Sera Gazı Raporlama standartları çerçevesinde yer alan emisyon faktörleri ve çevrim katsayıları kullanarak hesaplanmıştır.

Kapsam 3 Emisyon Hesaplama Formülü:

Tüketim*(Emisyon faktörü (CO₂+CH₄+N₂O)/1000)

Kaynak (Kategori 5-6-7): DEFRA Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023

Kaynak (Kategori 1-15): EXIOBASE Emission Factors 2023 (Turkey)

Toplam Sera Gazı Salımları (tCO₂e)

Formül:

Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂e) + Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂e) + Kapsam 3 Emisyonları (ton CO₂e)
Sera Gazı Yoğunluğu (tCO₂-e / TL)

Formül:

Sera Gazı Emisyon Yoğunluğu = Toplam Sera Gazı Emisyonları (tCO₂-e) / Toplam gelir (TL)
Toplam Atık Miktarı (ton)

Formül:

Toplam Tehlikeli Atık (ton) + Toplam Tehlikesiz Atık (ton)
Geri dönüştürülen atık (%)

Formül:

Geri Dönüştürülen Atık Miktarı / (Toplam Tehlikeli Atık + Toplam Tehlikesiz Atık)

Raporlama Kılavuzu

2. Sosyal Göstergeler

Meslek Hastalığı Oranı (%)

Formül:

- Meslek Hastalığı Sayısı x 1.000.000 / Toplam Çalışan Saati
Kayıp gün oranı (%)

Formül:

- (Kayıp Gün Sayısı*200,000)/Toplam Çalışma Saati

Cinsiyete göre çalışan dağılımı (%)

Formül:

- Kadın Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- Erkek Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Yönetici pozisyonlarındaki çalışanların dağılımı (%)

Formül:

- İlk Düzey (N-4), Orta Düzey (N-3 & N-2), Üst Düzey (N-1) seviyesinde çalışan yönetici sayısı / Toplam yönetici sayısı

Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)

Formül:

- Getirici rollerinde çalışan kadın sayısı / Gelir Getirici rollerde çalışan toplam çalışan sayısı
- Getirici rollerinde çalışan erkek sayısı / Gelir Getirici rollerde çalışan toplam çalışan sayısı

STEM rollerinde çalışanların dağılımı (%)

- STEM rollerde çalışan kadın sayısı / STEM rollerde çalışan toplam çalışan sayısı
- STEM rollerde çalışan kadın sayısı / STEM rollerde çalışan toplam çalışan sayısı

Yaşa Göre Toplam Çalışan Devir Oranları (%)

Formül:

- 30 yaş altı işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı
- 30-50 yaş arası işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı
- 50 yaş üstü işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı

Yönetici Seviyesine Göre Toplam Çalışan Devir Oranları (%)

- Yönetici kademesi, N-1 (Üst) , N-3 & N-2 (Orta) , N-4 (İlk) olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır.

Formül:

- İşten ayrılan İlk Kademe N-4 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı
- İşten ayrılan Orta Kademe N-3 & N-2 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı
- İşten ayrılan Üst Kademe N-1 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı

Doğum/Babalık İzni Sonrası İşe Dönüş Oranı (%)

Formül:

- Doğum/Babalık izninden dönen çalışan sayısı / Doğum/Babalık iznine ayrılan çalışan sayısı

Çalışan başına yapılan toplam eğitim harcaması (TL)

Formül:

- Toplam Eğitim Harcaması / Toplam çalışan sayısı

Raporlama Kılavuzu

3. Ekonomik Göstergeler

Ekonomik göstergelerin hesaplanmasında aşağıdaki formüller kullanılmaktadır.

Çevresel Harcamalar (TL)

Formül:

Kanunen Zorunlu Olmayan Harcamalar (TL) + Kanunen Zorunlu Harcamalar (TL)
Çevresel Yatırımlar (TL)

Şirketin raporlama dönemindeki çevresel yatırımlarını kapsar. Çevresel yatırımlar, etki azaltıcı ve sağlayıcı yatırımlar olarak iki kategori altında raporlanmıştır.

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)

Sürdürülebilir olarak tanımlanan ürün ve hizmetler şunlardır;

- Çevre kaynaklarının / karbon emisyonlarının doğrudan azaltılmasıyla ilgili faydalar sağlayan ürün ve hizmetler (etki azaltma),
- Doğası gereği sürdürülebilir kabul edilmeyen teknolojilerde ve faaliyetlerde çevresel kaynak kullanımının / karbon emisyonlarının azaltılmasıyla ilgili ürün ve hizmetler (dönüşüm),
- Doğrudan kaynak / karbon emisyonu azaltma faaliyetleri olarak kabul edilmeyen ancak ilgili teknolojilerin yayılmasını kolaylaştıran ürün ve hizmetler (sağlama)
- Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmetler olarak sınıflandırılmıştır.

Ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirler, ürün bazlı satış listeleri aracılığıyla elde edilmiş olup, ilgili ürün türlerinden elde edilen toplam gelir bu gösterge kapsamında raporlanmıştır.

SKA bağlantılı ürün ve hizmet gelirlerinin toplam gelirlere oranı kapsamında, toplam TL gelirleri, 31 Aralık 2023 tarihi itibarıyla yayımlanan yıllık raporlarda veya bağımsız denetime tabi finansal raporlarda belirtilen Şirket'in raporlama yılı sonu itibarıyla toplam gelirlerini temsil etmektedir.

SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerin sayısı, 8'i sağlayıcı ve 10'u olumlu sosyal etki yaratan olmak üzere toplam 18 SKA bağlantılı ürün ve hizmetten oluşmaktadır. Bu 18 ürün ve hizmet arasında İyi İhtimallerin Sigortası, VIP Hayat, Kredim Güvende, Her İhtimalin Sigortası, Hayata Yatırım Sigortası, Avantaj Plus Ferdi Kaza, Akbank Ferdi Kaza Sigortası, Express Ferdi Kaza Sigortası, Biriktiren Gelecek Planı, Biriktiren VIP Planı, Sabancı Çalışanı Güvence Planı, Emekliliğe Yatırım Planı, Hızlı Emeklilik Planı, Emeklilik Gelir Planı yer almaktadır.

Formül:

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerden elde edilen gelir (TL) / Toplam Gelir (TL)

Yeniden Görüş Beyanı

Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Ortaklık seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.


Sınırlı Güvence Raporu

Sınırlı Güvence Raporu

Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu'na

Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin ("Agesa" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibariyle hazırlanan Agesa 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2023 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 91., 92., 93., 94., 95. ve 96. sayfalarında bulunan ve  ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibariyle aşağıdaki gibidir:

Çevresel Göstergeler

- Motorin Tüketimi (Litre)
- Benzin Tüketimi (Litre)
- Doğal Gaz Tüketimi (m³)
- Elektrik Tüketimi (KWh)
- Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
- Yenilenebilir enerji tüketimi (MWh)
- Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı (%)
- Enerji Yoğunluğu (MWh/TL Gelirler)
- Toplam Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)
- Toplam Tehlikeli Atık Miktarı (ton)
- Toplam Atık Miktarı (Ton)
- Geri Dönüştürülen Atık (ton)
- Geri Dönüştürülen Atık (%)
- Toplam Plastik Tüketimi (ton)
- Şebeke Suyu Kullanımı (m³)
- Toplam Su Tüketimi (m³)
- Toplam Atıksu Deşarjı (m³)
- Kapsam 1 (Doğrudan sera gazı salımları) (ton CO₂e)
- Kapsam 2 (Dolaylı sera gazı salımları) (ton CO₂e)
- Kapsam 3 (Diğer dolaylı sera gazı salımları) (ton CO₂e)
- Toplam Sera Gazı Salımları (ton CO₂e)
- Sera Gazı Yoğunluğu (ton CO₂e/TL)

Sosyal Göstergeler

- Meslek Hastalığı Oranı (%)
- Ölümlü Vaka Sayısı (#)
- Kayıp Gün Sayısı (#)
- Kayıp İş Günü Oranı (%)
- Kaza Sayısı (#)
- Toplam İSG Eğitim Saati (saat)
- Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı (%)
- Yönetici Pozisyonlarındaki Çalışanların Dağılımı (%)
- Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)
- STEM Pozisyonlardaki Çalışanların Dağılımı (%)
- Doğum İzninden Yararlanan Çalışanlar (#)
- Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanlar (%)
- Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanların Dağılımı (%)
- Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar (#)
- Yaşa Göre Yeni İşe Alınanlar (#)
- Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınanlar (#)
- Cinsiyete Göre Ayrılan Çalışanlar (#)
- Yaşa Göre İşten Ayrılanlar (#)
- Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılanlar (#)
- Yaşa Göre Devir Oranı (%)
- Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)
- Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saati Dağılımı (%)
- Yaşa Göre Toplam Eğitim Saati (saat)
- Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saati (Saat)
- Çalışan Eğitimlerine Yapılan Toplam Harcama (TL)
- Çalışan Başına Yapılan Toplam Eğitim Harcaması (TL)
- Etik Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)
- Sürdürülebilirlik ve Çevre Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)

Sınırlı Güvence Raporu

Ekonomik Göstergeler

- Çevresel Harcamalar (TL)
- Çevresel Yatırımlar (TL)Toplam Çevre Harcamaları (TL)
- SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmet Sayısı (#)
- SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelirlerin Tutarı (Milyon TL)
- SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)
- Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)
- Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları Oranı (%)
- Çevresel Fayda (sm³)
- Çevresel Fayda (tCO₂)
- Sosyal Fayda (TL)
- Finansal Tasarruf (Milyon TL)

Güvence raporumuz yalnızca 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "✓" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "✓" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 98., 99, 100., 101., 102., 103., 104., 105. ve 106. sayfalarında bulunan Agesa 2023 Sürdürülebilirlik Raporu- Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Yönetime ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite yönetim sistemi muhafaza etmekteyiz.

Sınırlı Güvence Raporu

Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sınırlı güvence bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000- "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410- "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, görüşmeler, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir bağımsız sınırlı güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2023 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2023 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu ve Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

Ali Yörük, SMMM
Sorumlu Denetçi İstanbul, 30 Eylül 2024

KÜNYE

Raporlama Danışmanı

ZOA Sürdürülebilirlik Danışmanlığı

www.zoaconsulting.co

Tasarım Danışmanı

www.greeagency.com

